



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS
PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PENDIDIKAN
EKONOMI FKIP UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL TAHUN
AKADEMIK 2019/2020**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat dalam Rangka Penyelesaian Studi Strata Satu
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan

Oleh :

I'ANATUL MAULA
NPM. 1316500013

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
2020**

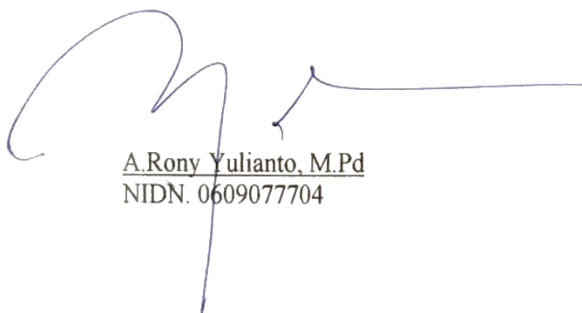
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020” telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan dihadapan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancassakti Tegal.

Tegal, 22 Juli 2020

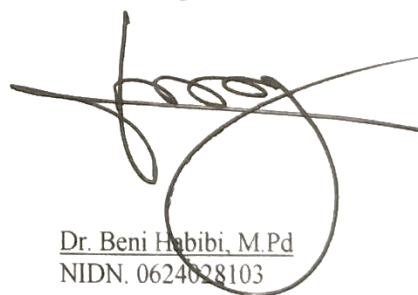
Disetujui,

Pembimbing I



A. Rony Yulianto, M.Pd
NIDN. 0609077704

Pembimbing II



Dr. Beni Habibi, M.Pd
NIDN. 0624028103

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020” Atas nama : Fanatul Maula NPM : 1316500013 telah dipertahankan di hadapan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal, pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 Juli 2020


Sekretaris,


Dr. Hj. Faridah, M.Si
NIDN. 0010125901

Ketua,


Dr. Suriswo, M.Pd
NIDN. 0616036701

Anggota Penguji,
Penguji I,


Neni Hendaryati, M.Pd
NIDN. 0625068402

Penguji II/Pembimbing II


Dr. Beni Habibi, M.Pd
NIDN. 0624028103

Penguji III/Pembimbing I,


A. Rony Yulianto, M.Pd
NIDN. 0609077704

Disahkan,
Dekan FKIP




Dr. Burwo Susongko, M.Pd
NIDN. 0017047401

PERNYATAAN

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020” beserta seluruh isinya benar-benar merupakan karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian dari karya saya ini.

Tegal, Juli 2020



I'ANATUL MAULA

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

- “Sayangilah setiap makhluk yang ada di bumi, niscaya yang ada di langit akan menyayangimu” (HR. At-Thabrani)
- “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya” (Al Baqarah: 86)

Persembahan:

- Kedua orangtuaku yang sangat aku cintai Bpk. Kasminto dan Ibu Toilah yang sudah sangat berjuang untuk pendidikan saya dan selalu memberikan semangat serta doa demi kelancaran segala urusanku.
- Kedua mertuaku yang saya sayangi Bpk. Sunaryo dan Ibu Sobiroh yang selalu mensupport serta mendoakan saya agar diberi kemudahan dalam studiku.
- Suami tersayangku Kiki Kurniawan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam studiku.
- Sahabat seperjuangan Renni Indah, Alaena, Novia, Mba Jiang, Fiki dan Regina yang setia mengingatkan dan memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
- Teman-teman Pendidikan Ekonomi angkatan 2016
- Almamater tercinta

PRAKATA

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya dan semata-mata atas ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020” dengan lancar. Hal ini merupakan karunia yang tak ternilai, karena atas kuasa-Nya penulis dapat memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Berkenaan dengan seluruh kegiatan tersebut, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Fakhruddin, M.Pd selaku Rektor Universitas Pancasakti Tegal
2. Bapak Dr. Purwo Susongko, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal.
3. Ibu Dr. Hj. Faridah, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi.
4. Bapak A.Rony Yulianto, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Dr. Beni Habibi, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pendidikan Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi.

7. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa dan dukungannya agar skripsi ini berjalan lancar.
8. Sahabatku Renni, Novia, Alaena, Regina, Haryati dan Fiki yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Meskipun penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dari segi isi, bahasa maupun penyajiannya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi peningkatan mutu pendidikan di Indonesia.

Tegal, Juli 2020

Penulis

I' anatul Maula

ABSTRAK

MAULA, I'ANATUL. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020. Skripsi. Pendidikan Ekonomi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Pancasakti Tegal.*

Pembimbing I A.Rony Yulianto, M.Pd

Pembimbing II Dr. Beni Habibi, M.Pd

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Akademik, Fasilitas Pendidikan, Loyalitas Mahasiswa

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya (1) pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal, (2) pengaruh fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal, dan (3) pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menggunakan angka-angka sebagai sumber pengolahan sampai penyajian hasilnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Ekonomi tahun 2019/2020. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas pelayanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal, (2) fasilitas pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal, (3) kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan secara bersama-sama baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan kepada semua dosen program studi pendidikan ekonomi untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan dalam pembelajaran daring agar lebih baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa.

ABSTRACT

MAULA, I'ANATUL. 2020. *The Effect of Academic Service Quality and Educational Facilities on the Loyalty of Students of Economic Education FKIP Pancasakti University Tegal Academic Year 2019/2020.* Essay. Economic Education. Faculty of Teacher Training and Education. Pancasakti Univrsity, Tegal.

Advisor I A.Rony Yulianto, M.Pd

Advisor II Dr. Beni Habibi, M.Pd

Keywords: *Academic Service Quality, Educational Facilities, Student Loyalty*

This study aims to determine the presence of (1) the effect of academic service quality on the loyalty of students of economics education FKIP University of Pancasakti Tegal, (2) the effect of esucational facilities on student loyalty of FKIP Economics Education Pancasakti Tegal University, (3) the influence of the quality of academic services and educational facilities on the loyalty of students of Economic Education FKIP University of Pancasakti Tegal. This studi uses a quantitative approach that uses numbers as a source of processing until the presentation of the result. Th population in this study were all students of Economic Education in 2019/2020. The data collection method uses the method of observation and questionnaire. Data analysis techniques used are descriptive analysis, simple linear regression and multiple linear regression.

The result showed (1) the quality of academic services had a positive and significant effect on the loyalty of FKIP Economics Education students at Pancasakti Tegal University, (2) educational facilities had a positive and significant effect on student loyalty at Economic Education FKIP Pancasakti Tegal University, (3) the quality of academic services and facilities education togethr both partially and simultaneously has a positive and significant effect on the loyalty of student Economic Education FKIP University of Pancasakti Tegal.

Based on the results of this study it is recommended that all lecturers of the study program of Economic Education to improve the quality of academic services and edcational facilities in online learning to be better so as to increase student loyalty.

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Teoritis	9
1. Kualitas Pelayanan Akademik	9
2. Fasilitas Pendidikan.....	22
3. Loyalitas Mahasiswa	31
B. Kerangka Berpikir	38
C. Hipotesis.....	39
D. Penelitian Terdahulu	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan, Jenis dan Desain Penelitian	43
B. Variabel Penelitian	45
C. Populasi dan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Instrumen Penelitian.....	49
F. Teknik Analisis Data	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskriptif Data.....	62
B. Hasil Penelitian	65
1. Analisis Deskriptif.....	65
2. Hasil Analisis Regresi	67
3. Uji Hipotesis.....	73
C. Pembahasan.....	75

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Teknik Pengambilan Sampel	48
Tabel 3.2 Lembar Observasi	50
Tabel 3.3 Pemberian Skor Angket	51
Tabel 3.4 Konsep, Dimensi, Indikator Variabel Pelayanan Akademik	51
Tabel 3.5 Konsep, Dimensi, Indikator Variabel Fasilitas Pendidikan	52
Tabel 3.6 Konsep, Dimensi, Indikator Variabel Loyalitas Mahasiswa.....	53
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Akademik (X_1)	55
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Fasilitas Pendidikan (X_2)	56
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Loyalitas Mahasiswa (Y)	56
Tabel 3.10 Indeks Koefisien Reliabilitas	57
Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.1 Identitas Program Studi Pendidikan Ekonomi	63
Tabel 4.2 Matrik Profil Lulusan Program Sarjana Pendidikan Ekonomi	65
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Akademik.....	65
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Fasilitas Pendidikan.....	66
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Loyalitas Mahasiswa	66
Tabel 4.6. Analisis Regresi X_1 Terhadap Y	68
Tabel 4.7 Analisis Regresi X_2 Terhadap Y	69
Tabel 4.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Berpikir Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Observasi
- Lampiran 2. Angket Penelitian
- Lampiran 3. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden Fasilitas Pendidikan
- Lampiran 5. Tabulasi Data Uji Coba 30 Responden loyalitas Mahasiswa
- Lampiran 6. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Kualitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 7. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden X_1
- Lampiran 8. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden X_2
- Lampiran 9. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden X_3
- Lampiran 10. Uji Validitas Uji Coba 30 Responden Loyalitas Mahasiswa
- Lampiran 11. Uji Reliabilitas Uji Coba 30 Responden Loyalitas Mahasiswa
- Lampiran 12. Daftar Responden Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi
- Lampiran 13. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 14. Tabulasi Data Fasilitas Pendidikan
- Lampiran 15. Tabulasi Data Loyalitas Mahasiswa
- Lampiran 16. Uji Validitas 91 Responden Kualitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 17 Uji Reliabilitas 91 Responden Kualitas Pelayanan Akademik
- Lampiran 18. Uji Reliabilitas 91 Responden Fasilitas Pendidikan
- Lampiran 19. Uji Reliabilitas 91 Responden Fasilitas Pendidikan
- Lampiran 20. Uji Validitas 91 Responden Loyalitas Mahasiswa
- Lampiran 21. Uji Reliabilitas 91 Responden Loyalitas Mahasiswa
- Lampiran 22. Hasil Output Spss Analisis Deskriptif
- Lampiran 23. Analisis Regresi Linear Sederhana dan Regresi Linear Berganda
- Lampiran 24. Distribusi Nilai t tabel
- Lampiran 25. Distribusi Nilai F tabel
- Lampiran 26. Surat Izin Observasi Awal
- Lampiran 27. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 28. Jurnal Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 29. Jurnal Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 30. Berita Acara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perguruan tinggi terutama di Indonesia saat ini mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah lembaga perguruan tinggi negeri (PTN) ada 122 maupun perguruan tinggi swasta (PTS) ada 3.171 dengan jumlah keseluruhan 3.293 perguruan tinggi dan merata di seluruh Indonesia (PDDIKTI,2018). Namun, pada awal tahun 2020 dunia mengalami pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang telah memakan ribuan korban. Indonesia menjadi salah satu negara terjangkit Covid-19 ini. Akibat dari wabah ini pemerintah menerapkan berbagai kebijakan untuk memutus mata rantai penyebaran covid-19 di Indonesia. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah ialah menghimbau masyarakat agar melakukan *physical distancing* yaitu agar tetap menjaga jarak dan menghindari kerumunan atau kegiatan yang melibatkan banyak orang. Selain itu, pemerintah juga menerapkan sistem *Work From Home* (WFH). Kebijakan ini dibentuk agar masyarakat tetap berada di rumah selama pandemi covid ini berlangsung.

Pendidikan tinggi di Indonesia menjadi salah satu bidang yang terkena dampak akibat virus corona. Untuk membatasi interaksi, Kementerian Pendidikan Indonesia mengeluarkan kebijakan dengan meliburkan segala kegiatan perkuliahan dan mengganti proses kegiatan belajar mengajar (KBM)

menggunakan sistem dalam jaringan (daring). Wabah ini telah membuat wajah dan masa depan pendidikan tinggi di Indonesia semakin tak menentu ditambah lagi adanya kebijakan baru yaitu *lockdown* dan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) membuat semua aktivitas perkuliahan benar-benar beralih secara mendadak tanpa persiapan sebelumnya. Padahal perubahan cara belajar mengajar memerlukan persiapan dari semua unsur, dimulai dari pemerintah, universitas, dosen dan mahasiswa.

Pelayanan akademik di Perguruan tinggi harus memperhatikan perkembangan teknologi terlebih ditengah terjadinya pandemi seperti saat ini. Kemajuan teknologi tentunya dapat meningkatkan pelayanan akademik apalagi pembelajaran detik ini hampir menggunakan *Virtual Learning* secara global. Oleh karena itu, teknologi sangat diutamakan dan juga perlu didukung oleh kemampuan tenaga pendidikan (dosen). Kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan akademik menggunakan teknologi informatika berdampak positif terhadap loyalitas para pengguna layanan (mahasiswa). Temuan (Hanafiah, 2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti bahwa pelayanan akademik yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas (kesetiaan) mahasiswa.

Kualitas pelayanan juga perlu ditunjang oleh fasilitas pendidikan yang memadai dan mendukung untuk digunakan selama belajar jarak jauh. Proses belajar mengajar secara *online* dapat terselenggara dengan baik bila ditopang dengan fasilitas pendidikan yang berkualitas. Temuan (Ambartiasari, Lubis, &

Chan, 2017) menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini berarti fasilitas pendidikan mampu mendukung loyalitas mahasiswa terhadap aktivitas pembelajaran daring di rumah.

Loyalitas mahasiswa salah satu aspek penting dan kunci sukses perguruan tinggi untuk bertahan dalam dunia persaingan saat ini. Berusaha menumbuhkan kepercayaan mahasiswa ditengah tantangan wabah seperti ini bukanlah tugas yang mudah. Perlu bagi perguruan tinggi untuk terus meningkatkan mutu pelayanan akademik dan fasilitas sebagai penunjang kegiatan belajar dari rumah guna menciptakan rasa nyaman selama kegiatan KBM jarak jauh berlangsung.

Program Studi Pendidikan Ekonomi (Prodi PE) sebagai salah satu program studi FKIP Universitas Pancasakti Tegal yang terdampak Covid-19 dimana segala aktivitasnya harus sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Dalam kondisi seperti ini diharapkan prodi PE mampu menyediakan pelayanan yang bermutu dan menyelenggarakan pembelajaran yang berkualitas selama pandemic. Namun, pada kenyataannya prodi PE dalam memberikan pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan belum profesional. Hal ini dapat ditunjukkan pada saat bimbingan penyusunan skripsi secara *online* dosen pembimbing sangat sulit untuk dihubungi, jadwal kuliah daring yang melenceng dari jadwal yang telah ditentukan, kurangnya perhatian dosen pada mahasiswa, pemberian tugas yang cukup banyak dengan waktu yang terbatas.

Fasilitas pendidikan yang digunakan selama belajar daring meliputi internet, platform yang disediakan oleh prodi seperti microsoft team tidak diterapkan untuk pembelajaran. Adapun layanan penunjang yang digunakan oleh dosen diantaranya Zoom, Classroom, Google Meet, Grup Whatsapp dan lainnya. Pembelajaran *online* memang cukup mudah dilakukan tetapi tidak efektif dalam penyampaian materi karena adanya kendala seperti jaringan terutama mahasiswa yang rumahnya jauh dari perkotaan dan sulit sinyal, video conference yang terputus dengan tiba-tiba disaat kuliah online berlangsung, suara yang tersendat sehingga materi tidak dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa dan kuota internet yang terbatas. Kuota internet yang diberikan untuk belajar online, jumlahnya tidak mencukupi untuk bertahan selama kuliah online berlangsung.

Loyalitas mahasiswa dapat dilihat dari bagaimana mahasiswa melaksanakan aktivitas pembelajaran selama kuliah daring diberlakukan dan dapat dilihat dari cara mahasiswa menyelesaikan tugas yang diberikan dosen apakah selalu tepat waktu atau terlambat dalam menghadiri perkuliahan dan mengumpulkan tugas.

Berdasarkan berbagai macam permasalahan diatas perlu adanya penelitian yang kaitannya dengan kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan. Untuk itu akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik belum profesional salah satunya pada saat bimbingan penyusunan skripsi secara *online* dosen pembimbing sangat sulit untuk dihubungi, jadwal kuliah daring yang melenceng dari jadwal yang telah ditentukan.
2. Fasilitas pendidikan yang belum profesional salah satunya platform yang digunakan dalam pembelajaran daring, kuota internet terbatas.
3. Loyalitas mahasiswa salah satunya bagaimana mahasiswa melaksanakan aktivitas pembelajaran selama kuliah daring diberlakukan dan dapat dilihat dari cara mahasiswa menyelesaikan tugas yang diberikan dosen

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas sangat penting untuk dikaji dan diteliti. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik ditekankan pada pelayanan dosen diantaranya bimbingan penyusunan skripsi secara *online* dosen pembimbing sangat sulit untuk dihubungi, jadwal kuliah daring yang melenceng dari jadwal yang telah ditentukan.
2. Fasilitas pendidikan ditekankan pada fasilitas yang mendukung *virtual learning* seperti penggunaan platform/layanan sebagai media kuliah daring mahasiswa dan kuota internet.

3. Loyalitas mahasiswa FKIP UPS Tegal ditekankan pada Pelaksanaan aktivitas pembelajaran selama kuliah daring, Penyelesaian tugas yang diberikan dosen.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diketahui rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal?
2. Apakah fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal?
3. Apakah kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal

2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa wawasan atau pengetahuan dalam pemasaran jasa di dunia pendidikan, khususnya mengenai pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa.
 - b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pimpinan program studi dalam penyelenggaraan kegiatan akademik.
 - c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan lebih lanjut untuk penelitian berikutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi pimpinan program studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk evaluasi dan melakukan perbaikan-perbaikan yang berorientasi pada masa

depan, utamanya peningkatan pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terutama di Pendidikan Ekonomi FKIP UPS Tegal.

b. Bagi karyawan/dosen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas mahasiswa di lingkungan prodi PE.

c. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa dan sebagai media penyalur dalam menyampaikan keluhan meyangkut pelayanan akademik dan fasilitas pembelajaran prodi PE.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERFIKIR DAN HIPOTESIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Pelayanan Akademik

a. Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Kualitas Pelayanan

Di dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar orang membicarakan kualitas. Bentuknya dapat berupa keluhan atau penilaian dalam menggunakan suatu produk/jasa. Menurut (Tjiptono, 2018) bahwa “kualitas yaitu keadaan suatu produk atau jasa yang digunakan untuk memenuhi harapan konsumen dan berhubungan dengan angka atau nilai suatu barang.” Kualitas berkaitan dengan pelayanan baik dalam penjualan barang maupun jasa.

Pelayanan identik mengarah pada jasa. Bagaimana seorang penjual menawarkan produk pada pembeli kemudian bagaimana respon pembeli dalam menanggapi penawaran tersebut apakah tertarik atau cenderung ragu untuk menggunakan barang/jasa yang ditawarkan. Tentu saja hal ini juga dipengaruhi oleh cara penyampaian oleh penyedia layanan. Jasa berbeda dengan barang. Jika barang adalah benda, maka jasa yakni perbuatan atau kemampuan. (Alma, 2018) berpendapat bahwa “jasa adalah

sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berupa dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan”. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. Jasa dapat diartikan suatu kegiatan ekonomi yang hasilnya bukan produk konsumsi tetapi memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) yang sifatnya tidak konkret.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Standar kualitas pelayanan bukan ditentukan pihak yang melayani saja tetapi paling banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka yang merasakan dan yang akan memberikan penilaian terhadap layanan tersebut. (Prasetyaningrum, 2009) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan diinterpretasikan sebagai penilaian pelanggan atas kelebihan suatu produk atau jasa secara global. Nilai yang diberikan konsumen menunjukkan kondisi produk secara keseluruhan layak atau tidak untuk digunakan.

Berdasarkan definisi yang telah disampaikan oleh (Tjiptono, 2018) dan (Alma, 2018) di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan nilai konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam mewujudkan keinginan konsumen untuk kegiatan pemenuhan kebutuhan sehari-hari baik secara kelompok maupun individu. Pengertian ini juga berlaku dalam lembaga pendidikan dimana

lembaga pendidikan juga bergelut dalam bidang jasa. Apalagi dimasa pandemi seperti detik ini, segala aktivitas pembelajaran dialihkan dari luar jaringan (luring) menjadi dalam jaringan (daring).

Kualitas pelayanan secara online dalam pendidikan saat ini sangat dibutuhkan oleh mahasiswa terutama dibidang akademik. Pembelajaran harus tetap berjalan secara rutin dengan menggunakan platform yang tersedia atau yang telah diatur oleh dosen. Mahasiswa telah memilih lembaga pendidikan yang dianggap mampu memberikan apa yang dibutuhkannya di setiap keadaan yang terjadi. Oleh karena itu, sebagai pemakai layanan mahasiswa berhak mendapatkan pengajaran dan layanan yang baik.

2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan selalu menjadi fokus utama konsumen sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan jasa tetap pada suatu lembaga karena konsumen biasanya mementingkan kenyamanan dalam menggunakan suatu jasa. Ada delapan dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh (Tjiptono, 2018) dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi- dimensi tersebut adalah:

a) Kinerja

Karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat dimuat, kemudahan dan keamanan dalam menyetir dan sebagainya.

b) Ciri- ciri atau keistimewaan tambahan (*features*)

Kelebihan sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti *dash board*, *AC*, bentuk vokal, sistem kunci pintu, *power steering* dan lainnya.

c) Keandalan (*reability*)

Kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan misalnya mobil tidak sering macet/ ngambek/ mogok.

d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*)

Sejauh mana kekhasan rancangan dan operasi memenuhi standar- standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keselamatan dan emisi terpenuhi, seperti ukuran roda untuk truk tentunya harus lebih besar daripada mobil sedan.

e) Daya tahan (*durability*)

Berkaitan dengan jangka waktu suatu produk dapat terus digunakan. Aspek ini meliputi usia teknis maupun umur ekonomis penggunaan mobil. Umumnya daya tahan mobil

buatan Amerika atau Eropa lebih baik daripada mobil buatan Jepang.

f) *Serviceability*

Mencakup kecekatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki; serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama berproses penjualan hingga purna jual, yang juga mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

g) *Estetika*

Daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model yang artistik, warna yang kalem dan sebagainya.

h) *Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)*

Citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadap konsumen. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, merek, iklan reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya. Umumnya orang akan mengnggap merek Mercedes dan BMW sebagai jaminan mutu.

(Tjiptono, 2018) juga menyampaikan faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Menurutny faktor tersebut meliputi:

a) *Reliability*

Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

b) *Responsiveness*

Kemauan para karyawan untuk memberikan jasa yang diinginkan pelanggan. Memenuhi apa yang dibutuhkan konsumen secara sukarela dan cepat tanggap.

c) *Competence*

Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pemahaman yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

d) *Access*

Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang singkat, saluran komunikasi perusahaan mudah dikontak, dan lain-lain.

e) *Courtesy*

Sikap sopan santun, supel, peduli dan menyenangkan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, *customer service* dan lainnya).

f) *Communication*

Memberikan informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.

g) *Credibility*

Sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup reputasi perusahaan, kepribadian *contact personal*, dan interaksi dengan pelanggan.

h) *Security*

Aman dari bahaya, risiko atau rasa was-was. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan keuangan (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*).

i) *Understanding/ Knowing the Customer*

Usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

j) *Tangibles*

Bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipakai, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dalam perkembangan selanjutnya, (Tjiptono, 2018) menemukan bahwa sepuluh dimensi tersebut dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

a) Bukti langsung (*tangibles*)

Meliputi fasilitas berwujud, perlengkapan tenaga kerja dan sarana komunikasi.

b) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan memberikan pelayanan yang diijabkan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c) Daya tanggap (*responsiveness*)

Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan responsif.

d) Jaminan (*assurance*)

Mencakup pengetahuan, *skill*, kesopanan dan sifat dapat diandalkan yang dimiliki pekerja; bebas dari ancaman, risiko dan keragu-raguan.

e) Empati

Kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, kepedulian pribadi dan memahami kebutuhan klien.

(Alma, 2018) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu:

a) *Tangible* (berwujud)

penampakan fasilitas nyata, peralatan dan berbagai materi koneksi yang baik, menarik, terawat lancar dan sebagainya.

b) *Empathy* (empati)

Kesediaan atasan dan bawahan untuk lebih memberikan atensi secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai konsumen. Jika pelanggan mengeluh maka harus dicari solusi secepatnya agar selalu terjaga ikatan harmonis

c) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemauan dari karyawan dan pimpinan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan tepat serta mengatasi keluhan dari konsumen.

d) *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan cermat, dan konstan.

e) *Assurance* (kepastian)

Kemampuan karyawan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap janji yang telah disampaikan kepada konsumen.

Dari dimensi yang telah dikemukakan beberapa pakar di atas, penelitian ini akan mengukur kualitas pelayanan akademik menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:

- a) Keandalan (*reliability*)
- b) Daya tanggap (*responsiveness*)
- c) Empati (*empathy*)
- d) Jaminan (*assurance*)

3) Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Dalam menjalankan usaha yang bergerak dibidang jasa, pemberi jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Maka dari itu, lembaga perlu melakukan antisipasi agar tidak terjadi menurunnya kualitas pelayanan. Beberapa hal yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan (Tjiptono, 2018) diantaranya:

- a) Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu ciri jasa yang penting adalah *inseparability* artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Dengan kata lain dalam memberikan jasa dibutuhkan keterlibatan pelanggan. Akibatnya timbul persoalan sehubungan dengan interaksi produsen dan konsumen jasa. Beberapa kekurangan yang mungkin ada pada karyawan penyedia jasa dan dapat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan pada kualitas jasa misalnya:

- Tidak terampil dalam memberi pelayanan
- Cara berpakaian tidak seragam

- Tutar katanya kurang sopan atau mengecewakan
- Badannya tidak terawat
- Selalu cemberut atau pasang wajah ‘killer’
- Suka meremehkan pelanggan
- Bersikap tidak peduli terhadap pelanggan yang komplain

b) Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keikutsertaan tenaga kerja yang intensif dalam penyampaian jasa dapat pula menimbulkan masalah dalam kualitas, yaitu tingkat variabilitas yang tinggi. Hal-hal yang dapat mempengaruhi adalah upah rendah (umumnya karyawan yang melayani konsumen memiliki tingkat pendidikan dan gaji paling rendah dalam suatu perusahaan), pelatihan yang kurang sesuai, tingkat *turnover* karyawan yang tinggi dan lain-lain.

c) Dukungan terhadap pelanggan internal (pelanggan perantara) kurang memadai

Karyawan *front-line* yakni ujung tombak dari sistem pemberian jasa. Supaya mereka dapat memberikan jasa efektif, maka perlu mendapatkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan dan sumber daya manusia). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan (perkakas, material, bahan, perlengkapan, pakaian seragam), pelatihan keahlian maupun informasi (misalnya prosedur operasi). Selain itu yang tidak kalah pentingnya adalah unsur pemberdayaan,

baik terhadap karyawan *front-line* maupun para manajer. Pemberdayaan di sini tidaklah diartikan sempit sebagai sekedar penghapusan kedudukan, arahan atau akuntabilitas pribadi. Akan tetapi pemberdayaan dipandang sebagai *state of mind* (kadaan berpikir). Karyawan dan manajer yang diberdayakan akan mampu (1) mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan tugasnya; (2) sadar akan lingkungan di mana pekerjaannya dilaksanakan dan akan kesesuaian aktivitasnya dalam kerangka tugas yang lebih luas; (3) bertanggung jawab atas output kerja sendiri; (4) kewajiban bersama atas kinerja unit dan organisasi; dan (5) keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kemampuan perorangan dan kinerja bersama.

d) Kesenjangan-kesenjangan komunikasi

Komunikasi merupakan faktor yang sangat melekat dalam kontak pelanggan. Bila terjadi ketidaklancaran dalam komunikasi, maka akan timbul penilaian atau kesan negatif terhadap kualitas jasa. Ada beberapa jenis kesenjangan komunikasi terjadi, yaitu:

- Perusahaan memberikan janji yang amat banyak, sehingga tidak dapat memenuhinya
- Perusahaan tidak bisa selalu menyajikan informasi hangat kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan

perubahan langkah/ ketentuan, perubahan letak barang di rak swalayan, dan lain-lain

- Pesan komunikasi perusahaan tidak diterima dengan baik oleh pelanggan
- Perusahaan tidak peduli dan acuh terhadap keluhan/ saran pelanggan.

e) Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan adalah manusia yang bersifat unik, karena mereka memiliki perasaan dan akal yang berbeda. Dalam hal interaksi dengan pemberi jasa, tidak semua pelanggan mau menerima pelayanan/jasa yang serupa (*similar service*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan jasa yang bersifat pribadi dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini menimbulkan tantangan bagi perusahaan agar dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan individual dan memaklumi perasaan pelanggan sehubungan dengan jasa perusahaan kepada mereka.

f) Perluasan atau pengembangan jasa secara berlebihan

Memperkenalkan jasa baru atau mempertahankan jasa lama dapat meningkatkan peluang *marketing* dan menghindari terjadinya pelayanan yang kurang baik. Akan tetapi bila terlalu banyak menawarkan jasa baru dan appendiks terhadap jasa yang sudah ada, maka hasil yang diperoleh tidaklah selalu

maksimum, bahkan tidak menutup kemungkinan timbul kasus seputar standar kualitas jasa.

g) Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (seperti mengarah pada pencapaian target pemasaran dan profit tahunan, penghematan dana, peningkatan daya produksi tahunan dan lain-lain) bisa merusak kualitas jasa yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh kebijakan suatu bank untuk menekan *cost* dengan cara mengurangi jumlah *teller* menyebabkan semakin panjangnya antrian di bank tersebut.

2. Fasilitas Pendidikan

a. Pengertian Fasilitas Pendidikan

Fasilitas digunakan untuk mempermudah dan memperlancar pekerjaan. Dalam setiap kegiatan seseorang membutuhkan fasilitas untuk mempermudah pekerjaannya. Sebagai contoh untuk kegiatan makan, manusia membutuhkan piring, sendok, gelas, meja makan, kursi dan lain-lain. Fungsi dari fasilitas tersebut agar tercipta kenyamanan ketika makan. Setiap manusia pasti ingin segala aktivitasnya berjalan lancar untuk itu ketersediaan fasilitas yang baik sangat diperlukan.

Istilah fasilitas di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah “sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi”. Hal

yang sama disampaikan oleh (Salam, 2018) menyatakan bahwa “fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu kegiatan, bentuknya peralatan atau dana)”.

Pendidikan juga sangat ditunjang oleh fasilitas, memang tidak dapat dipungkiri bahwa dalam proses pendidikan kualitas pendidikan juga didukung dengan fasilitas yang menjadi standar sekolah atau instansi pendidikan yang terkait. Fasilitas menjadi salah satu aspek yang harus mendapat perhatian oleh setiap pengelola pendidikan. (Engkoswara & Komariah, 2010) berpendapat tentang fasilitas pendidikan yaitu bahwa fasilitas pendidikan merupakan faktor yang penting dalam penyelenggaraan pendidikan yang berfungsi memberikan kemudahan bagi civitas akademika.

Fasilitas dapat berupa gedung atau ruangan kelas, perumahan guru, penjaga sekolah dan gedung laboratorium. Fasilitas pendidikan dapat disesuaikan dengan kondisi yang ada, seperti realita saat ini bahwa dunia sedang mengalami pandemi yang mengharuskan para pelajar termasuk mahasiswa melaksanakan belajar jarak jauh. Disini fasilitas juga berperan dalam mensukseskan program belajar jarak jauh.

Di era pandemi seperti ini diwajibkan bagi instansi pendidikan memiliki sistem belajar daring yang akan digunakan mahasiswa dalam pembelajaran online agar pembelajaran dapat berlangsung secara

konsisten. (Salam, 2018) menjelaskan fasilitas sekolah dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang memungkinkan guru untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan membantu peserta didik untuk belajar secara efektif dan efisien.

Fasilitas pendidikan dalam suatu instansi atau lembaga pendidikan biasanya berupa sarana dan prasarana. (Daryanto, 2005) mendefinisikan bahwa “prasarana berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan”. Dalam pendidikan misalnya : lokasi/tempat, bangunan sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana seperti alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan. Misalnya ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.

(Suryana, 2015) juga menyatakan bahwa “sarana pendidikan pada umumnya mencakup peralatan dan perlengkapan yang secara global dapat langsung dipergunakan dalam ruangan belajar proses pembelajaran seperti gedung sekolah/ruangan belajar, alat-alat dan media pembelajaran, meja, kursi, buku-buku sumber pelajaran atau pustaka. Sedangkan yang dimaksud dengan prasarana pendidikan adalah semua peralatan dan fasilitas yang secara tidak langsung dipergunakan atau menunjang jalannya proses pendidikan seperti jalan menuju sekolah/kelas, tempat parkir, kantin, tempat beribadah, toilet”.

Berdasarkan pengertian fasilitas pendidikan menurut (Engkoswara & Komariah, 2010) dan (Salam, 2018) Fasilitas

pendidikan adalah segala hal yang dapat memperlancar kegiatan pembelajaran dan keefektifan belajar serta sebagai penunjang tercapainya tujuan pembelajaran. Dalam konteks penelitian ini fasilitas pendidikan yang diutamakan adalah teknologi informasi. Karena dalam keadaan yang belum stabil seperti ini mahasiswa lebih membutuhkan fasilitas yang berhubungan dengan internet dan layanan yang mendukung pembelajaran untuk menunjang keberhasilan belajar jarak jauh.

b. Jenis- jenis Fasilitas Pendidikan

Terdapat berbagai jenis fasilitas pembelajaran yang digunakan dalam proses pembelajaran. Menurut (Salam, 2018) fasilitas pendidikan berupa sarana diklasifikasikan menjadi tiga macam yaitu:

- 1) Ditinjau dari habis tidaknya dipakai, yakni alat atau perlemengkapan yang digunakan dapat habis dalam waktu yang singkat. Contoh kapur tulis. Sedangkan fasilitas yang bersifat awet merupakan alat yang digunakan secara terus menerus dan dalam waktu yang relatif lama. Contoh bangku sekolah, papan tulis, globe, dan lain-lain.
- 2) Bergerak tidaknya pada saat digunakan, maksudnya adalah beberapa alat pembelajaran ada yang mudah dipindahkan dan sulit dipindahkan. Contoh fasilitas pembelajaran yang mudah dipindahkan yaitu almari arsip sekolah, bangku sekolah, dsb. Sedangkan fasilitas belajar yang sulit dipindahkan contohnya

saluran dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), gedung sekolah.

- 3) Hubungannya dengan proses belajar mengajar, yaitu fasilitas yang memiliki hubungan langsung dengan proses belajar. Bila ditinjau dari hubungannya terbagi menjadi tiga yaitu antara lain:
 - a) Alat pengajaran, yakni alat yang digunakan secara langsung dalam proses pembelajaran misalnya alat tulis, alat praktik.
 - b) Alat peraga, yaitu alat pembantu pendidikan dapat berupa benda yang mudah dipahami peserta didik.
 - c) Media pengajaran, yaitu alat pendidikan yang digunakan sebagai perantara dalam proses belajar. Ada tiga jenis media yaitu media audio, visual dan media audio visual.

Selanjutnya terdapat fasilitas pendidikan berupa prasarana yang diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- 1) Prasarana pendidikan secara langsung digunakan untuk proses belajar seperti ruang kelas, perpustakaan, laboratorium.
- 2) Prasarana yang tidak digunakan secara langsung tetapi menunjang terjadinya proses belajar misalnya ruang kantor, kantin, toilet, ruang UKS, tempat parkir.

c. Dimensi Fasilitas Pendidikan (Fasilitas Belajar)

(Salam, 2018) menyatakan bahwa fasilitas yang digunakan dalam perguruan tinggi adalah seluruh fasilitas yang dapat mendukung

proses belajar mengajar. Fasilitas tersebut diharapkan dapat meningkatkan semangat belajar mahasiswa. Bagi perguruan tinggi yang memiliki program tetap maka fasilitas yang dibutuhkan adalah:

- 1) Kampus, berupa ruang kelas, kantor administrasi, kantor akademik, serta ruang hijau yang nyaman sebagai tempat belajar.
- 2) Perpustakaan, sebagai pusat ilmu dan sebagai tempat menemukan referensi, jurnal, buku, media massa dan internet.
- 3) Laboratorium, sebagai tempat praktik/tempat melatih keahlian sesuai dengan bidang yang ditempuhnya.
- 4) Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)

IT ini sangat diperlukan agar komunikasi diantar pengguna layanan dapat berjalan dengan baik. IT juga berperan dalam proses administrasi dan mahasiswa sehingga keputusan berkaitan dengan data dapat dibuat lebih cepat. Selain itu, mahasiswa dituntut harus mampu menguasai komputer karena komputer berfungsi sebagai alat untuk mendapatkan pengetahuan lebih banyak.

- 5) Pusat, sebagai tempat untuk mengembangkan sesuatu yang berkaitan dengan isi, seperti pusat penelitian, pusat sumber belajar, pusat bahasa, pusat kewirausahaan dan lain-lain.
- 6) Fasilitas lain, seperti rusun mahasiswa, klinik, kantin, empat ibadah, ruang UKM dan sebagainya.

Adapun menurut (Yulianto, 2007) fasilitas dapat ditinjau dari tiga aspek yaitu:

- 1) Kualitas atau kondisi, ini berarti mengarah pada kondisi baik atau buruk, kuat atau lemah, awet atau tidak fasilitas belajar yang ada.
- 2) Kuantitas atau kelengkapan, ini berarti fasilitas yang ada dilihat dari jumlahnya lengkap atau tidak dan dapat memenuhi kebutuhan peserta didik atau tidak.
- 3) Pemanfaatan atau fungsi, ini berarti fasilitas yang tersedia dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan peserta didik secara optimal.

Berdasarkan pernyataan (Salam, 2018) dan (Yulianto, 2007) diatas, dimensi dan aspek yang relevan dengan keadaan saat ini adalah:

- 1) Teknologi informasi
- 2) Kualitas
- 3) Pemanfaatan

d. Kriteria Fasilitas Pembelajaran

Fasilitas pendidikan pada suatu instansi pengelola pendidikan sebaiknya memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Menurut (Salam, 2018) fasilitas pembelajaran yang disediakan oleh instansi pendidikan hendaknya memperhatikan kriteria sebagai berikut:

- 1) Memadai, berarti fasilitas yang disediakan harus layak dan sesuai dengan kuantitas.

- 2) Nyaman, berarti fasilitas pembelajaran dirancang untuk kenyamanan proses pembelajaran. Menjadikan proses pembelajaran kondusif tanpa ada gangguan.
- 3) Aman, berarti fasilitas pembelajaran yang digunakan memenuhi standar keamanan untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan bagi pengguna.
- 4) Sehat, berarti fasilitas pembelajaran yang digunakan harus memenuhi standar kesehatan.
- 5) Edukatif, berarti fasilitas pembelajaran sesuai dengan tingkat pendidikan.
- 6) Efektif, berarti fasilitas pembelajaran yang disediakan menunjang ketercapaian tujuan pembelajaran.

e. Macam-macam Fasilitas Belajar

Fasilitas yang digunakan di perguruan tinggi cukup banyak dan bervariasi. Menurut (Sari, 2018) menjelaskan fasilitas belajar sebagai berikut:

1) Ruang atau Tempat Belajar Yang Baik

Salah satu syarat untuk dapat belajar dengan sebaik-baiknya adalah tersedianya ruang atau tempat belajar, inilah yang digunakan oleh mahasiswa untuk melakukan kegiatan belajar mengajar. Dengan ruang atau tempat belajar yang memadai dan nyaman untuk belajar maka mahasiswa akan memperoleh hasil

belajar yang baik. tempat belajar yang baik harus mempertimbangkan penerangan dan sirkulasi udara yang baik.

1. Penerangan Cahaya

Suatu tempat belajar yang baik harus memiliki penerangan cahaya yang cukup. Penerangan yang baik adalah penerangan yang tidak berlebihan dan tidak kurang melainkan memadai untuk belajar sebaik-baiknya.

2. Sirkulasi Udara

Tempat belajar hendaknya diusahakan memiliki sirkulasi udara yang baik yaitu bisa keluar dan masuk dari dua arah. Karena dengan tanpa adanya sirkulasi udara yang baik maka akan membuat tempat belajar tidak nyaman dan akan membuat siswa kurang maksimal dalam kegiatan belajar mengajar.

2) Perabotan Belajar Yang Lengkap

Dalam hal ini perabotan yang dibutuhkan untuk kegiatan belajar mengajar yang baik diantaranya yaitu meja belajar, kursi belajar dan lemari buku serta kemungkinan perabotan lain yang diperlukan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar.

3) Perlengkapan Belajar Yang Efisien

Perlengkapan belajar adalah sebagai bagian dari sistem yang harus ada agar kesatuan sistem kegiatan dapat terlaksana dengan sempurna dan terarah tujuan yang dilakukan. Kekurangan alat, ketiadaan atau kurang tepatnya alat yang

digunakan akan mengurangi sepenuhnya efisiensi maupun efektifitas kegiatan atau bahkan berhenti sama sekali. Syarat yang lain dalam kegiatan belajar mengajar yaitu buku-buku pegangan.

3. Loyalitas Mahasiswa

a. Pengertian Loyalitas

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam perusahaan atau lembaga, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. (Hurriyati, 2018) menyatakan Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk melakukan pembelian ulang produk/jasa di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Usaha mendapatkan pelanggan yang loyal tidak dapat dilakukan sekaligus, tetapi bertahap yaitu mulai dari mencari konsumen sampai memperoleh *partner*. Pendapat lain oleh (Hurriyati, 2018) bahwa loyalitas adalah manifestasi dari kebutuhan manusia untuk membangun keterikatan serta memiliki rasa aman.

Sedangkan menurut (Griffin, 2016) bahwa konsep loyalitas pelanggan lebih banyak dikaitkan dengan perilaku (*behavior*) daripada

dengan sikap. Bila seseorang merupakan pelanggan yang loyal, ia menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembelian *nonrandom* yang diungkapkan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan. Seorang pelanggan yang loyal memiliki prasangka tajam mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa. Selain itu, loyalitas menunjukkan kondisi dari waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali.

Dari definisi yang disampaikan oleh (Hurriyati, 2018) dan (Griffin, 2016) maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas adalah sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk/jasa dari suatu perusahaan secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi. Imbalan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan ini.

Pada lembaga pendidikan tinggi juga terdapat loyalitas yang mengarah pada mahasiswa dimana loyalitas mahasiswa dapat diukur dengan cara melihat sikap mahasiswa terhadap penyampaian dosen dan bagaimana mahasiswa menyelesaikan tugasnya. Karena jika mahasiswa melakukannya dengan senang, artinya telah tumbuh loyalitas pada dirinya. Tetapi jika masih bermalas-malasan artinya loyalitas belum ada pada diri mahasiswa tersebut.

b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan oleh (Griffin, 2016), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Melakukan pembelian berulang yang teratur
2. Membeli antar lini produk dan jasa
3. Mereferensikan kepada oranglain
4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

Pendapat lain disampaikan oleh (Vanessa, 2007) bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor yaitu:

1. *Satisfaction* (kepuasan), artinya konsumen merasa harapannya telah terpenuhi dengan produk perusahaan.
2. *Emotional Bonding* (ikatan emosi), artinya konsumen tertarik dengan merek dan merasa tercipta ikatan dari merek tersebut ketika konsumen lain juga menggunakan merek yang sama.
3. *Trust* (kepercayaan), artinya konsumen mempercayakan perusahaan untuk memberi manfaat.
4. *Choice Reduction and Habit* (kemudahan), artinya konsumen merasa nyaman dengan kualitas suatu produk dan merek ketika banyak hal dimudahkan seperti transaksi.
5. *History with Company* (pengalaman dengan perusahaan) artinya ketika konsumen mendapatkan perlakuan baik atau pelayanan

yang baik, maka konsumen tersebut akan melakukan hal yang sama pada perusahaan.

Dari kelima faktor diatas terdapat beberapa faktor yang relevan untuk dijadikan dimensi dalam penelitian ini, diantaranya:

1. *Satisfaction* (kepuasan)
2. *Emotional Bonding* (ikatan emosi)
3. *Trust* (kepercayaan)
4. *Choice Reduction and Habit* (kemudahan)

b. Menumbuhkan Loyalitas Pelanggan

Menurut (Griffin, 2016) loyalitas pelanggan dibagi menjadi delapan yaitu suspect, prospek, prospek yang diskualifikasi, pelanggan pertama kali, pelanggan berulang, klien, penganjur, pelanggan atau klien yang hilang. Tahapan-tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Suspect

Suspect (tersangka) adalah orang yang mungkin membeli produk/jasa. Kita menyebutnya tersangka karena kita percaya atau menyangka mereka akan membeli, tetapi kita masih belum cukup yakin.

2. Prospek

adalah orang yang membutuhkan produk/jasa Anda dan memiliki kemampuan membeli. Meskipun prospek belum membeli

dari Anda, ia mungkin telah mendengar tentang Anda, membaca tentang Anda, atau ada seseorang yang merekomendasikan Anda padanya. Prospek mungkin tahu siapa Anda, di mana Anda, dan apa yang Anda jual tetapi mereka masih belum membeli dari Anda.

3. Prospek yang diskualifikasi

Prospek yang diskualifikasi adalah prospek yang telah cukup Anda pelajari untuk mengetahui bahwa mereka tidak membutuhkan atau tidak memiliki kemampuan membeli, produk Anda.

4. Pelanggan pertama kali

Orang yang telah membeli dari Anda satu kali. Orang tersebut bisa jadi merupakan pelanggan Anda dan sekaligus juga pelanggan pesaing Anda.

5. Pelanggan berulang

Orang-orang yang telah membeli dari Anda dua kali atau lebih. Mereka mungkin telah membeli produk yang sama dua kali atau membeli dua produk/ jasa yang berbeda pada kedua kesempatan atau lebih.

6. Klien

Klien membeli apapun yang Anda jual dan dapat ia gunakan. Orang ini membeli secara teratur. Anda memiliki hubungan yang kuat dan berlanjut yang menjadikannya kebal terhadap tarikan pesaing.

7. Penganjur

Pendukung membeli apapun yang Anda jual dan dapat ia gunakan serta membelinya secara teratur. Tetapi, penganjur juga mendorong orang lain untuk membeli dari Anda. Ia membicarakan Anda, melakukan pemasaran bagi Anda dan membawa pelanggan kepada Anda.

8. Klien yang hilang

Seseorang yang pernah menjadi pelanggan atau klien tetapi belum membeli kembali dari Anda sedikitnya dalam satu siklus pembelian yang normal. Bila pelanggan yang hilang menjadi aktif kembali, ia dianggap sebagai pelanggan yang didapat kembali. Pelanggan dianggap berbahaya bila tinggi kemungkinannya untuk beralih.

Pendapat lain disampaikan oleh (Hurriyati, 2018) loyalitas pelanggan dibagi menjadi enam tahapan. Tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Suspect

Meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang/jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang/ jasa perusahaan.

2. Prospect

Orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap

ini meskipun mereka belum melakukan pembelian tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain.

3. Customer

Pada tahap ini, pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan, tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan, loyalitas pada tahap ini belum terlihat.

4. Clients

Meliputi semua pelanggan yang telah memberi barang/jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki sifat retention.

5. Advocate

Pada tahap ini klien secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang/jasa di perusahaan tersebut.

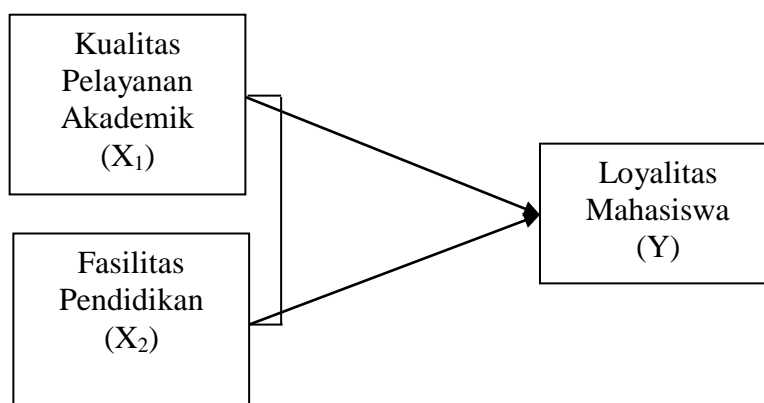
6. Partners

Pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk/jasa dari perusahaan lain.

B. Kerangka Berfikir

Menurut (Sugiono, 2015) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen.

Berdasarkan latar belakang masalah terdapat pengaruh pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal. Maka secara skematis kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Bagan 2.1 Kerangka Berfikir

Keterangan:

Dalam kerangka konsep penelitian di atas, antara kualitas pelayanan akademik (X₁) dan fasilitas pendidikan (X₂) mempunyai korelasi dengan loyalitas mahasiswa (Y). Semakin baik pelayanan akademik dan fasilitas

pendidikan yang diberikan, maka dapat menumbuhkan loyalitas pada mahasiswa.

C. Hipotesis

Menurut (Suliyanto, 2018) Hipotesis berarti pernyataan yang lemah masih perlu diuji kebenarannya. Hipotesis akan menjadi sebuah *thesa* atau pendapat atau teori bila sudah diuji dengan menggunakan metode ilmiah. Berdasarkan pengertian hipotesis, maka peneliti menyimpulkan jawaban sementara untuk mendapatkan jawaban yang benar dari penelitian ini, maka dapat dirumuskan hipotesisnya sebagai berikut:

- Hipotesis Pertama

H₀ : Jika $\text{Sig.t1} > 0,05$ ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

H₁ : Jika $\text{Sig.t1} < 0,05$, ada pengaruh kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

- Hipotesis Kedua

H₀ : $\text{Sig.t2} > 0,05$, tidak ada pengaruh fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

H2 : Jika $\text{Sig.t2} < 0,05$ ada pengaruh fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

- Hipotesis Ketiga

H0 : Jika $\text{Sig.f3} > 0,05$ tidak ada pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

H3 : Jika $\text{Sig.f3} < 0,05$ ada pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

D. Penelitian Terdahulu

Adanya penelitian yang relevan akan sangat diperlukan untuk mendukung kaian teori yang ditentukan, sehingga dapat digunakan sebagai landasan kerangka berpikir. Berikut tabel penelitian terdahulu di bawah ini:

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Metode Penelitian
1.	(Hanafiah, 2015)	Analisis dampak kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel intervening (studi kasus pada Program Pascasarjana	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa - Kualitas pelayanan akademik berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa - Terdapat pengaruh 	<p>Penelitian ini menggunakan metode penelitian kausal yang dijelaskan dengan intervening.</p> <p>Penelitian ini menggunakan 95 sampel dengan metode probabilitas secara <i>convinience sampling</i> dalam penentuan sampel.</p>

		Magister Manajemen Universitas Mercubuana-Jakarta)	<p>yang signifikan antara kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan mahasiswa mampu menjadi variabel intervening antara kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa 	Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis jalur.
2.	(Ambartiasari, Lubis, & Chan, 2017)	Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan dan dampaknya kepada loyalitas mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa - Kepercayaan mahasiswa berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa - Fasilitas pendidikan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa - Kualitas pelayanan berpengaruh positif pada loyalitas mahasiswa - Kepercayaan mahasiswa tidak berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa - Fasilitas pendidikan berpengaruh terhadap loyalitas mahasiswa 	Pada penelitian ini menggunakan <i>stratified sampling</i> dalam pengambilan sampel. Analisis hasil pengolahan <i>full model</i> SEM dilakukan dengan uji ksesuaian dan uji statistik.

			- Terdapat pengaruh yang positif kepuasan mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa	
3.	(Sari L. K., 2017)	Pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Api Ekonomi Dhoho	- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kereta Api Ekonomi Dhoho	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif (kausal). Analisis data yang digunakan uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji multikolonieritas dan uji regresi linear berganda.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan, Jenis dan Desain Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

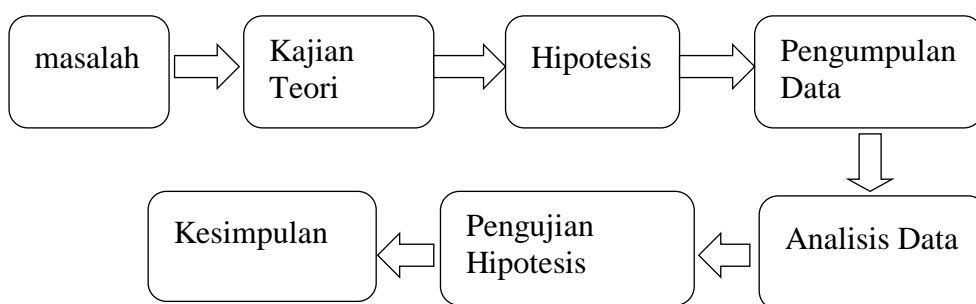
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut (Suliyanto, 2018) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif di mana data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menjelaskan dan memprediksi dengan cara melakukan pengukuran data dan melakukan generalisasi hasil dari sampel ke populasi. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, ukuran sampel yang digunakan relatif besar dan bersifat representatif, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini pengukuran data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi yang bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif kausal. Penelitian ini sering disebut penelitian yang bertujuan menganalisis pengaruh antar variabel (Suliyanto, 2018). Penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal.

3. Desain Penelitian

Desain penelitian diperlukan agar penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. (Suliyanto, 2018) menyatakan bahwa desain penelitian memberikan serangkaian prosedur dalam rangka untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menstrukturkan dan atau menjawab permasalahan penelitian. Adapun desain penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Bagan 3.1 Desain Penelitian

Berdasarkan bagan 3.1 dapat dijelaskan bahwa penelitian ini diawali dari observasi di lokasi penelitian. Hasil observasi ditemukan

masalah tentang kualitas pelayanan akademik seperti pada saat bimbingan penyusunan skripsi secara *online* dosen pembimbing sangat sulit untuk dihubungi, jadwal kuliah daring yang melenceng dari jadwal yang telah ditentukan, kurangnya perhatian dosen pada mahasiswa, pemberian tugas yang cukup banyak dengan waktu yang terbatas.

Ditemukan juga masalah lain menyangkut fasilitas pendidikan seperti jaringan terutama mahasiswa yang rumahnya jauh dari perkotaan dan sulit sinyal, video conference yang terputus dengan tiba-tiba disaat kuliah online berlangsung, suara yang tersendat sehingga materi tidak dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa dan kuota internet yang terbatas. Permasalahan lain yang ditemukan yaitu tentang loyalitas mahasiswa diantaranya masih ada mahasiswa yang terlambat dalam menghadiri perkuliahan online dan terlambat dalam pengumpulan tugas.

Setelah menemukan permasalahan kemudian disusun kajian teori terkait variabel penelitian yaitu: teori tentang kualitas pelayanan akademik menggunakan bukunya Fandi Tjiptono (2018) dan Bukhari Alma (2018), teori fasilitas pendidikan menggunakan bukunya (Engkoswara & Komariah, 2010) dan (Daryanto, 2005), kemudian untuk teori loyalitas mahasiswa menggunakan bukunya (Hurriyati, 2018) dan (Griffin, 2016).

Selanjutnya berdasarkan teori tersebut dirumuskan dimensi dan indikator penelitian. Dimensi dan indikator masing-masing variabel digunakan untuk membuat instrumen penelitian berupa angket. Kemudian langkah berikutnya ditarik rumusan jawaban sementara/hipotesis.

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan pengumpulan data responden menggunakan angket yang telah dibuat. Setelah semua data diperoleh kemudian data diolah dan dianalisis melalui pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak dan terakhir mendapatkan kesimpulan hasil penelitian.

B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari. Menurut (Suliyanto, 2018) variabel penelitian adalah karakteristik objek penelitian yang nilainya bervariasi dari satu subjek ke subjek lainnya atau dari waktu yang satu ke waktu lainnya. Syarat menentukan sebuah variabel yaitu sesuatu menjadi fokus perhatian, dapat diamati, dapat diukur dan memiliki variasi.

1. Identifikasi Variabel

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab besar kecilnya nilai variabel yang lain (Suliyanto, 2018). Variabel bebas pada penelitian ini adalah Pelayanan Akademik (X_1) dan Fasilitas Pendidikan (X_2).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Suliyanto, 2018), variabel terikat adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Loyalitas Mahasiswa (Y).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi keseluruhan elemen yang hendak diduga karakteristiknya (Suliyanto, 2018). Populasi tidak harus berupa manusia atau makhluk hidup lainnya, tetapi dapat berupa benda mati. Populasi bukan sekedar ukuran subjek yang diteliti tetapi termasuk karakteristik, sifat dari subjek tersebut. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi sejumlah 136 mahasiswa

2. Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang akan diuji karakteristiknya (Suliyanto, 2018). Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah mahasiswa Pendidikan Ekonomi tahun akademik 2019/2020. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Isaac Michael (Suliyanto, 2018). Seperti yang telah diketahui jumlah populasi sebanyak 136 mahasiswa. Presentase tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi 10% (0,1). Jadi, jumlah sampel yang dapat diambil berdasarkan rumus yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{2.706 \cdot 136 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (135) + 2.706 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{92,004}{1,014} = 90,7 \text{ (91 mahasiswa)}$$

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Menurut (Sugiono, 2015) teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Sebaran sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Teknik Pengambilan Sampel

Semester	Jumlah	Proporsional Sampel	Sampel
2	28	$28/136 \times 91 = 18,7$	19
4	43	$43/136 \times 91 = 28,7$	29
6	28	$28/136 \times 91 = 18,7$	19
8	27	$27/136 \times 91 = 18,0$	18
10	2	$2/136 \times 91 = 1,3$	1
Konversi	8	$8/136 \times 91 = 5,3$	5
Jumlah	136		91

Sumber : (Suliyanto, 2018)

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian merupakan tahapan yang memerlukan waktu dan biaya yang cukup banyak. Seringkali penelitian gagal karena sulitnya mendapatkan data. Menurut (Riduwan, 2015) metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan indra, sehingga tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata saja (Suliyanto, 2018). Tujuan observasi ini untuk

mengukur dan mengamati variabel yang diteliti. Peneliti melakukan pengamatan langsung dari dekat terhadap objek yang diteliti dari awal sampai akhir penelitian, dengan tujuan agar peneliti memperoleh data yang lengkap.

2. Kuesioner (angket)

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut dapat memberikan jawabannya (Suliyanto, 2018). Angket ini menyangkut pengaruh pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa.

3. Dokumentasi

Menurut (Riduwan, 2015) dokumentasi adalah dokumen yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku, laporan kegiatan, foto, film dokumenter dan data yang relevan.

E. Instrumen Penelitian

Menurut (Hamdi & E. Bahrudin, 2014) kualitas hasil penelitian dipengaruhi dua faktor utama yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Instrumen penelitian merupakan bagian yang terpenting di dalam suatu penelitian, kualitas instrumen penelitian berkenaan dengan validitas dan reliabilitas instrumen. Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang menjadi instrumen atau alat di dalam penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti, dengan jumlah instrumen yang

digunakan sesuai dengan jumlah variabel penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Lembar Observasi

Metode ini digunakan untuk mengambil data permasalahan secara langsung dari mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Pancaakti Tegal.

Tabel 3.2 Lembar Observasi

No	Aspek Pengamatan	Ya/Tidak	Catatan
Kualitas Pelayanan Akademik (X1)			
1.	Pada saat bimbingan penyusunan skripsi secara <i>online</i> dosen pembimbing sangat sulit untuk dihubungi		
2.	Jadwal kuliah daring yang melenceng dari jadwal yang telah ditentukan		
3.	Kurangnya perhatian dosen pada mahasiswa		
4.	Pemberian tugas yang cukup banyak dengan waktu yang terbatas		
Fasilitas Pendidikan (X2)			
1.	Platform yang digunakan tidak seluruhnya dipahami mahasiswa		
2.	Jaringan terutama mahasiswa yang rumahnya jauh dari perkotaan dan sulit sinyal		
3.	Video conference yang terputus dengan tiba-tiba disaat kuliah online berlangsung		
4.	Suara yang tersendat sehingga materi tidak dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa dan kuota internet yang terbatas.		
Loyalitas Mahasiswa (Y)			
1.	Masih terdapat mahasiswa yang terlambat menghadiri perkuliahan daring		
2.	Masih ada mahasiswa yang terlambat mengumpulkan tugas yang diberikan dosen.		

2. Angket/ Kuesioner

Angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut dapat memberikan jawabannya. Angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang dilengkapi alternative jawaban sehingga responden tinggal memilih saja. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen mempunyai skala pengukuran. Adapun dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiono, 2015).

Tabel 3.3
Pemberian Skor Angket

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sugiono, 2015)

a) Kisi-kisi Instrumen

Tabel 3.4
Konsep, Dimensi, Indikator Variabel Pelayanan Akademik

Konsep	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan adalah nilai suatu barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari baik secara kelompok	a. Kehandalan (<i>reliability</i>)	1) Kemampuan institusi PT dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	1
		2) Dosen memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa selama belajar dari rumah	2
		3) Dosen menyajikan pembelajaran dengan rutin selama pembelajaran online	3

maupun individu.		berlangsung	
	b. Cepat Tanggap (<i>responsiveness</i>)	1) Ketepatan dosen dalam menangani permasalahan pembelajaran mahasiswa	4
		2) Dosen bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa pada saat pembelajaran online	5
		3) Dosen memperlakukan mahasiswa dengan sama rata selama berdiskusi di kelas	6
	c. Jaminan (<i>assurance</i>)	1) Informasi yang disampaikan dosen kepada mahasiswa adalah informasi yang akurat	7
		2) Menjamin mahasiswa dapat belajar dengan nyaman dan kondusif	8
		3) Dalam berkomunikasi antara mahasiswa dan dosen masih dalam batas nilai kesopanan	9
	d. Empati (<i>empathy</i>)	1) Dosen memahami kebutuhan mahasiswa selama kuliah daring berlangsung	10
		2) Dosen memberikan perhatian dengan baik pada mahasiswa	11
		3) Dosen memberikan keramahan pelayanan kepada mahasiswa	12

Tabel 3.5
Konsep, Dimensi, Indikator Variabel Fasilitas Pendidikan

Konsep	Dimensi	Indikator	No Item
Fasilitas pendidikan adalah segala hal yang memberikan kemudahan dan dapat menunjang keefektifan belajar.	a. Teknologi Informasi	1) Teknologi informasi yang digunakan dapat menunjang ketercapaian tujuan pembelajaran	1
		2) Teknologi informasi bermanfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi aktivitas pendidikan	2

		3) Teknologi informasi sesuai secara kuantitas maupun manfaatnya dalam memperlancar dan mempermudah proses pembelajaran online	3
	b. Kualitas	1) Layanan <i>Virtual Learning</i> menunjang kegiatan pembelajaran daring	4
		2) Pengoperasian layanan <i>virtual learning</i> dapat dipahami oleh mahasiswa	5
		3) Aplikasi Classroom, Zoom dan semacamnya yang digunakan dalam pembelajaran daring memiliki banyak fitur yang dapat mendukung keberhasilan pembelajaran	6
	c. Pemanfaatan	1) Layanan <i>Virtual Learning</i> yang digunakan dapat menumbuhkan sikap kritis mahasiswa	7
		2) Aplikasi pembelajaran seperti Classroom, Google meet dan sebagainya sangat fleksibel dan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun	8
		3) Pembelajaran online telah terlaksana dengan rutin dan materi perkuliahan dapat diterima dan dipahami oleh mahasiswa	9

Tabel 3.6
Konsep, Dimensi, Indikator Variabel Loyalitas Mahasiswa

Konsep	Dimensi	Indikator	No Item
loyalitas adalah sebuah sikap untuk menggunakan suatu produk dengan setia.	a. Kepuasan	1) Dosen memberikan pelayanan dan <i>Virtual Learning</i> secara menyenangkan selama pembelajaran online	1
		2) Pelayanan dosen kepada mahasiswa memuaskan	2
		3) Fasilitas dan pelayanan sesuai	3

		dengan yang diharapkan mahasiswa	
	b. Ikatan Emosi	1) Merasa nyaman dan senang ketika proses pembelajaran online berlangsung	4
		2) Mahasiswa memiliki kebanggaan atas empati yang diberikan dosen selama diberlakukannya daring learning.	5
		3) Mahasiswa merasa senang mendapat tanggapan yang baik ketika mengajukan pertanyaan kepada dosen	6
	c. Kemudahan	1) Mahasiswa mendapat keakuratan informasi akademik selama di rumah	7
		2) Mahasiswa mendapatkan hak yang sama selama pembelajaran online	8
		3) Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah mengikuti perkembangan teknologi saat ini.	9
	d. Kepercayaan	1) Mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan dan fasilitas berupa pembelajaran rutin yang diberikan oleh dosen	10
		2) Mahasiswa merasa sangat senang dalam menerima materi perkuliahan selama pandemi corona.	11
		3) Mahasiswa menunjukkan loyalitas dengan mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh dosen	12

b) Uji Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas alat ukur adalah tingkat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Suliyanto, 2018).

Instrumen penelitian yang valid artinya instrumen tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur dengan tepat dan cermat atau dapat memberikan informasi tentang nilai variabel yang diukur dengan tepat dan cermat. Kriteria pengujian validitas yaitu apabila $r_{hitung} > 0,30$ maka item soal tersebut dapat dikatakan valid dan apabila $r_{hitung} < 0,30$ maka item soal tersebut dapat dikatakan tidak valid (Wibowo, 2012)

Pengujian validitas item pernyataan kualitas pelayanan akademik terdiri sebanyak 12 butir pernyataan yang diujikan kepada 30 responden. Perhitungan uji item pernyataan dibantu program komputer *SPSS for windows versi 21*. Hasil dari uji validitas instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Akademik (X₁)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
X1_1	0,393	0,30	Valid
X1_2	0,820	0,30	Valid
X1_3	0,657	0,30	Valid
X1_4	0,686	0,30	Valid
X1_5	0,644	0,30	Valid
X1_6	0,644	0,30	Valid
X1_7	0,525	0,30	Valid
X1_8	0,388	0,30	Valid
X1_9	0,432	0,30	Valid
X1_10	0,659	0,30	Valid
X1_11	0,695	0,30	Valid
X1_12	0,696	0,30	Valid

Sumber: output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3.7 diatas dapat disimpulkan bahwa 12 item pernyataan mengenai kualitas pelayanan akademik dinyatakan

valid karena memiliki koefisien korelasi $r \geq 0,30$. Pengujian validitas item pernyataan fasilitas pendidikan terdiri dari 9 butir pernyataan yang diujikan kepada 30 responden. Adapun hasil uji instrumen tampak pada tabel 3.8 dibawah ini:

Tabel 3.8
Hasil Uji Validitas Fasilitas Pendidikan (X₂)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
X2_1	0,642	0,30	Valid
X2_2	0,674	0,30	Valid
X2_3	0,765	0,30	Valid
X2_4	0,637	0,30	Valid
X2_5	0,517	0,30	Valid
X2_6	0,629	0,30	Valid
X2_7	0,525	0,30	Valid
X2_8	0,738	0,30	Valid
X2_9	0,717	0,30	Valid

Sumber: output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3.8 diatas dapat disimpulkan bahwa 9 item pernyataan mengenai fasilitas pendidikan dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi $r \geq 0,30$. Selanjutnya untuk uji validitas instrumen loyalitas mahasiswa, dilakukan dengan melakukan analisis terhadap 12 item jawaban pernyataan dari 30 responden. Berikut hasil uji validitas variabel tersebut terlihat pada tabel 3.9.

Tabel 3.9
Hasil Uji Validitas Loyalitas Mahasiswa (Y)

No	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,619	0,30	Valid
Y2	0,630	0,30	Valid
Y3	0,719	0,30	Valid
Y4	0,775	0,30	Valid
Y5	0,771	0,30	Valid

Y6	0, 596	0,30	Valid
Y7	0, 654	0,30	Valid
Y8	0, 659	0,30	Valid
Y9	0, 559	0,30	Valid
Y10	0, 529	0,30	Valid
Y11	0, 580	0,30	Valid
Y12	0,371	0,30	Valid

Sumber: output SPSS yang diolah, 2020

Tabel 3.9 diatas menunjukkan bahwa 12 item pernyataan mengenai loyalitas mahasiswa dinyatakan valid karena memiliki koefisien korelasi $r \geq 0,30$.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut (Suliyanto, 2018) reliabilitas menunjukkan kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok objek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (aspek yang diukur belum berubah) meskipun tetap ada toleransi bila terjadi perbedaan (Suliyanto, 2018). Kriteria yang dapat digunakan untuk menentukan koefisien reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10
Indeks Koefisien Reliabilitas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

(Riduwan, 2015)

Pengujian reliabilitas instrumen menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dimana item- item dalam kuesioner dinyatakan variabel jika memiliki nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$ dengan kata lain instrumen penelitian reliabel/baik. Jika nilai *Cronbach alpha* $< 0,60$ maka item variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas instrumen kualitas pelayanan akademik, fasilitas pendidikan dan loyalitas mahasiswa melalui aplikasi program *SPSS for windows versi 21* adalah:

Tabel 3.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan Akademik	0,842	Reliabel
Fasilitas Pendidikan	0,817	Reliabel
Loyalitas Mahasiswa	0,855	Reliabel

Sumber: output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 3.11 besarnya koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* adalah 0,842, maka memiliki kriteria sangat kuat. Berarti seluruh item dalam instrumen kualitas pelayanan akademik (12 item pernyataan) dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengambilan data.

Pengujian reliabilitas lainnya dilakukan pada variabel fasilitas pendidikan dengan jumlah 9 item pernyataan. Hasil uji reliabilitas tersebut adalah 0,817. Hal ini berarti bahwa seluruh item pernyataan fasilitas pendidikan memiliki reliabilitas yang sangat kuat dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Selanjutnya, uji reliabilitas pada variabel loyalitas mahasiswa

dengan jumlah 12 item pernyataan dan memperoleh hasil sebesar 0,855. Berarti seluruh item pernyataan memiliki reliabilitas yang sangat kuat dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3. Dokumen

Dokumen digunakan untuk mencari data-data yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

- a. Profil Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pancasakti Tegal.
- b. Struktur Organisasi Pendidikan Ekonomi
- c. Identitas Pendidikan Ekonomi
- d. Profil Lulusan Pendidikan Ekonomi

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah aktivitas menentukan dan menguji keterkaitan antara data variabel (Basukiyatno & Yulianto, 2010). Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiono, 2015). Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan

yang berlaku untuk umum (Suliyanto, 2018). Analisis statistik deskriptif meliputi rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, nilai minimum, nilai maksimum dan persentase. Setelah itu, dilakukan perentangan kelas dan pengkategorian menggunakan metode 3 kotak atau *three box method* (Ferdinand, 2006). Teknik analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan masing-masing variabel agar lebih mudah memahaminya. Pengolahan data menggunakan bantuan program komputer *SPSS for windows versi 21.0*.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas variabel bebas terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Akademik (X1) dan Fasilitas Pendidikan (X2). Kemudian, variabel terikatnya yaitu Loyalitas Mahasiswa (Y). Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} atau jika nilai $Sig. < 0,05$ maka hipotesis diterima. Selanjutnya apabila nilai $Sig. > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Perhitungan analisis regresi menggunakan bantuan program komputer *SPSS versi 21.0*.

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terkait. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis yaitu pengaruh kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas

mahasiswa pendidikan ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal. Pengambilan keputusan dalam uji regresi berganda ini dengan melakukan uji hipotesis dalam uji F. Jika nilai Sig. $< 0,05$ maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai Sig. $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UPS Tegal

Program Studi Pendidikan Ekonomi berdiri pada tahun 1980. Semula bernama Jurusan Pendidikan Ekonomi Umum, yang dikukuhkan melalui SK Koordinator Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah Nomor 090/K/22/Kop/6/1980. Pada tahun 1984 berubah nama menjadi Jurusan Pendidikan Dunia Usaha (PDU) berdasarkan SK Mendikbud Nomor 0395/0/1984, tanggal 29 Agustus 1984. Adapun pergantian nama menjadi Program Studi Pendidikan Ekonomi didasari oleh SK pendirian Program Studi 0389/0/1986, tanggal 22 Mei 1986. Seiring dengan kebutuhan pengguna dan keputusan program studi maka pada tahun 2012 Pendidikan Ekonomi membuka **dua konsentrasi** yaitu Pendidikan Ekonomi Koperasi dan Pendidikan Ekonomi Akuntansi. Saat ini Program Studi Pendidikan Ekonomi berstatus akreditasi B dan telah dievaluasi eksternal (AKREDITASI) sebanyak tiga kali yaitu tahun 2006, 2011 SK No. 025/BAN-PT/Ak-XIV/S1/IX/2011 dan terakhir tahun 2016 dengan SK No. 1482/SK/BAN-PT/ Akred/S/VIII/2016 (Berlaku sampai 4 Agustus 2021).

2. Struktur Organisasi

Program Studi Pendidikan Ekonomi S-1 dipimpin oleh Ketua Program Studi (Kaprodi), Dr. Faridah M.Si. Guna memperlancar proses pembelajaran, Kaprodi dibantu oleh Sekretaris Program Studi (Sekprodi), Neni Hendaryati, M.Pd., tenaga kependidikan, baik yang dimiliki oleh program studi maupun fakultas (common use). Kaprodi bertanggung jawab kepada Dekan. Tugas Kaprodi bersama dengan Sekprodi adalah melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

3. Identitas Program Studi

Tabel 4.1 Identitas Program Studi Pendidikan Ekonomi

1	Nama PT	Universitas Pancasakti Tegal
2	Nama Fakultas	Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
3	Nama Prodi	Pendidikan Ekonomi
4	Izin Operasional	SK Koordinator Kopertis Wilayah VI Jawa Tengah Nomor 090/K/22/Kop/6/1980 Terakhir: 13410/D/T/K-VI/2012
5	Akreditasi	B
6	Jenjang Pendidikan	S.1
7	Gelar Pendidikan	S.Pd
8	Visi	Mewujudkan Program Studi andalan dalam literasi pendidikan ekonomi dan kewirausahaan guna mencapai lulusan berkompetensi pendidik, berjiwa enterpreneur dan berwawasan global
9	Misi	a. Menyelenggarakan pembelajaran pendidikan dan pengajaran, penelitian b. Melaksanakan program penelitian terapan di bidang pendidikan Ekonomi yang berorientasi pada literasi ekonomi c. Mengembangkan kegiatan pengembangan kurikulum dalam pendidikan ekonomi d. Membentuk karakter wirausaha yang berwawasan global e. Mewujudkan luaran terpan di bidang pendidikan ekonomi yang dimuat dalam jurnal berskala nasional maupun internasional

		<p>f. Menyelenggarakan program pengabdian kepada masyarakat dalam inovasi dan teknologi terapan di pendidikan ekonomi di sektor formal dan informal</p> <p>g. Membangun kerjasama berbasis kemintraan untuk pengembangan pendidikan ekonomi baik di sektor pendidikan formal dan informal serta berdayasaing lingkup nasional dan internasional</p>
10	Tujuan	<p>a. Menghasilkan lulusan yang menguasai ilmu pendidikan dan pembelajaran ekonomi serta mampu mengikuti perkembangan IPTEK, berdaya saing tinggi, berjiwa wirausaha.</p> <p>b. Menghasilkan dan mempublikasikan karya ilmiah berupa gagasan atau hasil penelitian yang mendukung peningkatan kualitas proses pembelajaran dan memecahkan permasalahan di bidang pendidikan dan pembelajaran ekonomi terapan.</p> <p>c. Mewujudkan karya pengabdian kepada masyarakat sebagai aplikasi hasil pendidikan dan penelitian bidang pendidikan dan pembelajaran ekonomi untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat.</p> <p>d. Menghasilkan wirausaha-wirausaha muda yang dapat berkontribusi dalam memajukan perekonomian</p> <p>e. Membentuk karakter wirausaha yang berdayasaing</p> <p>f. Mewujudkan kerjasama yang berkelanjutan baik sektor formal maupun informal seperti dengan dinas pendidikan, dinas koperasi dan UMKM, perindustrian, perdagangan dan pasar (Kota Tegal, Kabupaten Tegal, Kabupaten Brebes, dan Kabupaten Pemalang)</p>

4. Profil Lulusan

Pernyataan profil dan deskripsinya memperhatikan KKNi dan

Permenristekdikti No. 55 tahun 2017.

Tabel 4.2 Matrik Profil Lulusan Program Sarjana Pendidikan Ekonomi

Profil	Deskripsi Profil
Profil Utama	
Pendidik Ekonomi	Pendidik yang menguasai ilmu pendidikan dan pembelajaran ekonomi serta mampu mengikuti perkembangan IPTEK di SMP, SMA maupun SMK.
Profil Pendukung	
Entrepreneur	Meningkatkan jumlah wirausaha muda yang berperan serta dalam perekonomian. Membekali mereka dengan jiwa dan semangat wirausaha, menumbuhkan karakter kemandirian dan berdaya saing lokal maupun global
Ahli Perkoperasian	Menghasilkan lulusan yang mampu memajukan koperasi dan UMKM baik koperasi jasa maupun koperasi serba usaha sebagai pengelola.
Penulis buku-buku Pendidikan Ekonomi	Menjadi penulis buku-buku pendidikan ekonomi seperti, buku pelajaran, buku teks dan buku ajar skala lokal, nasional maupun internasional.

B. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan bagian dari analisis data yang menunjukkan gambaran awal setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Variabel pada penelitian ini meliputi kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan. Gambaran data dapat dilihat pada mean dan standar deviasi. Hasil dari analisis deskriptif dijelaskan dalam tabel 4.3 berikut.

a. Variabel Kualitas Pelayanan Akademik (X_1)

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Akademik

Kategori	Rentang	Frekuensi	%	Mean	Standar Deviasi
Tinggi	37-48	36	39,6%	36,28	4,805
Sedang	25-36	55	60,4%		

Rendah	12-24	0	0%		
Jumlah		91	100%		

Sumber: Data Primer diolah, Juli 2020

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akademik dalam kategori sedang. Hal ini dapat ditunjukkan dari jumlah skor pada rata-rata yaitu 36,28 dan memiliki standar deviasi sebesar 4,805 dengan prosentase pernyataan kualitas pelayanan akademik kategori sedang sebesar 60,4%.

b. Variabel Fasilitas Pendidikan (X_2)

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Fasilitas Pendidikan

Kategori	Rentang	Frekuensi	%	Mean	Standar Deviasi
Tinggi	28-36	31	34,1%	26,75	3,637
Sedang	19-27	59	64,8%		
Rendah	9-18	1	1,1%		
Jumlah		91	100%		

Sumber: Data Primer diolah, Juli 2020

Pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa fasilitas pendidikan dalam kategori sedang. Hal ini dapat ditunjukkan dari jumlah skor rata-rata 26,75 dan memiliki standar deviasi sebesar 3,637 dengan prosentase pernyataan fasilitas pendidikan dalam kategori sedang sebesar 64,8%.

c. Variabel Loyalitas Mahasiswa (Y)

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Loyalitas Mahasiswa

Kategori	Rentang	Frekuensi	%	Mean	Standar Deviasi
Tinggi	37-48	19	20,9%	33,57	5,495
Sedang	25-36	67	73,6%		

Rendah	12-24	5	5,5%		
Jumlah		91	100%		

Sumber: Data Primer diolah, Juli 2020

Tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa loyalitas mahasiswa dalam kategori sedang. Hal ini dapat ditunjukkan dari jumlah skor rata-rata 33,57 dan memiliki standar deviasi sebesar 5,4965 dengan prosentase pernyataan loyalitas mahasiswa dalam kategori sedang sebesar 73,6%.

2. Hasil Analisis Regresi

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dan linear berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan akademik (X_1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) dan variabel fasilitas pendidikan (X_2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y).

Penentuan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dibuktikan dengan membandingkan skor probabilitas atau signifikansi dengan skor $\alpha = 0,05$. Apabila $\text{Sig.t} < 0,05$ berarti terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini, uji regresi linear dibantu program komputer *SPSS versi 21.0*.

a. Analisis Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hasil analisis variabel kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6. Hasil analisis antara kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,654 ^a	,427	,421	4,18163
a. Predictors: (Constant), X1				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,441	3,357		1,919	,058
	Kualitas pelayanan akademik (X1)	,748	,092	,654	8,152	,000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data Primer diolah, Juli 2020

Berdasarkan pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa skor koefisien regresi variabel kualitas pelayanan akademik (X1) terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 0,748 dengan konstanta sebesar 6,441. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 6,441 + 0,748X_1$. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan akademik (X1) nilainya adalah 0, maka loyalitas mahasiswa (Y) nilainya adalah 6,441.

Selanjutnya apabila kualitas pelayanan akademik ditambah 1 poin, maka loyalitas mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 0,748. Koefisien memiliki nilai positif (+), ini berarti kedua variabel

memiliki pengaruh positif. Skor koefisien determinasi sebesar 0,427 yang berarti kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 42,7% dan sisanya 57,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa sebesar 0,654. Berarti kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh kuat terhadap loyalitas mahasiswa. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan akademik (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan skor probabilitas $\text{Sig.}t_1 < \alpha$, atau $0.000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana Fasilitas Pendidikan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hasil analisis fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Hasil analisis antara fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,724 ^a	,52,4	,519	3,81203
a. Predictors: (Constant), X2				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,299	2,983		1,441	,153
	Fasilitas pendidikan (X2)	1,094	,110	,724	9,903	,000
a. Dependent Variable: Y						

Sumber: Data Primer diolah, Juli 2020

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa skor koefisien regresi variabel fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 1,094 dengan konstanta sebesar 4,299. Persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y = 4,299 + 1,094X_2$. Hal ini berarti apabila fasilitas pendidikan (X2) nilainya adalah 0, maka loyalitas mahasiswa (Y) nilainya adalah 4,299. Selanjutnya apabila fasilitas pendidikan ditambah 1 poin, maka loyalitas mahasiswa akan mengalami kenaikan sebesar 1,094.

Koefisien memiliki nilai positif (+), ini berarti kedua variabel memiliki pengaruh positif. Skor koefisien determinasi sebesar 0,524 yang berarti kualitas pelayanan akademik mempunyai pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa sebesar 52,4% dan sisanya 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

Koefisien korelasi antara kualitas pelayanan akademik dengan loyalitas mahasiswa sebesar 0,724. Berarti fasilitas pendidikan memiliki pengaruh kuat terhadap loyalitas mahasiswa. Koefisien regresi variabel fasilitas pendidikan (X2) memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini dibuktikan dengan skor probabilitas $\text{Sig.}t_2 < \alpha$, atau $0.000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa fasilitas pendidikan memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

c. Analisis Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Hasil analisis regresi linear berganda antara variabel kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8 Hasil analisis antara kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,759 ^a	,576	,566	3,61889
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1565,805	2	782,902	59,780	,000 ^b
	Residual	1152,481	88	13,096		
	Total	2718,286	90			
a. Dependent Variable: y						
b. Predictors: (Constant), x2, x1						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.122	3.136		-.039	.969

	x1	,350	,107	,306	3,279	,001
	x2	,784	,141	,519	5,553	,000
a. Dependent Variable: y						

Sumber: Data Primer diolah, Juli 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas bahwa skor koefisien regresi berganda memiliki konstanta sebesar -0,122 hal ini menunjukkan apabila variabel kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) tidak ada atau memiliki nilai 0, maka loyalitas mahasiswa sebesar -0,122. Skor koefisien regresi kualitas pelayanan akademik (X1) sebesar 0,350 ini berarti jika variabel independen yang lain nilainya tetap atau tidak berubah, maka setiap kenaikan 1 poin kualitas pelayanan akademik akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebesar 0,350.

Selanjutnya koefisien regresi fasilitas pendidikan (X2) sebesar 0,784 artinya apabila fasilitas pendidikan naik sebesar 1 poin dan variabel bebas yang lain tidak berubah, maka akan meningkatkan loyalitas mahasiswa sebesar 0,784. Oleh karena itu persamaan regresi berganda yang terbentuk adalah $Y = -0,122 + 0,350X_1 + 0,784X_2 + e$. Skor koefisien determinasi sebesar 0,576 hal ini mengidentifikasikan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa (Y) sebesar 57,6% sedangkan sisanya sebesar 42,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

Koefisien korelasi kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) dengan loyalitas mahasiswa (Y) sebesar

0,759. Berarti kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan skor probabilitas Sig. $< 0,05$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan memiliki pengaruh terhadap loyalitas mahasiswa.

3. Uji Hipotesis

Berdasarkan rumus hipotesis empirik, maka dapat dirumuskan hipotesis statistik sebagai berikut:

- a) H_0 : Sig.t1 $> 0,05$, tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa.

H_1 : Sig.t1 $< 0,05$, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa.

- b) H_0 : Sig.t2 $> 0,05$, tidak ada pengaruh signifikan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa.

H_2 : Sig.t1 $< 0,05$, ada pengaruh signifikan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa terhadap loyalitas mahasiswa.

- c) H_0 : Sig.f3 $> 0,05$, tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa.

H_3 : Sig.f3 $< 0,05$, ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa.

Dari hasil uji analisis dapat diketahui beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik (X1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dari koefisien signifikansi regresi kualitas pelayanan akademik (X1) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) yang memiliki $\text{Sig.t1} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $\text{Sig.t1} < \alpha$, sehingga dari hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa H1 diterima H0 ditolak.
- 2) Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dari koefisien signifikansi regresi fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) yang memiliki $\text{Sig.t2} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $\text{Sig.t2} < \alpha$, sehingga dari hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa H2 diterima H0 ditolak.
- 3) Hasil uji hipotesis menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y). Hal ini dapat ditunjukkan dari koefisien signifikansi regresi kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) yang memiliki skor $\text{Sig.f3} = 0,000$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $\text{Sig.f3} < \alpha$, sehingga dari hasil uji hipotesis diatas dapat disimpulkan bahwa H3 diterima H0 ditolak.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi (Prodi PE). Hal ini dapat terjadi karena pada hasil analisis deskriptif sebagian mahasiswa Pendidikan Ekonomi menyatakan kualitas pelayanan akademik (X1) yang diberikan memiliki kategori sedang. Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan akademik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akademik memberikan pengaruh cukup besar terhadap loyalitas mahasiswa. Keempat dimensi dalam kualitas pelayanan akademik yang disampaikan oleh (Tjiptono, 2018) dan (Alma, 2018) diantaranya: (1) Keandalan (*reliability*), (2) Daya tanggap (*responsiveness*), (3) Empati (*empathy*), dan (4) Jaminan (*assurance*) sama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Dosen yang memiliki pelayanan akademik yang berkualitas terbukti memahami tugas-tugas pokok yang diembannya mulai dari memberikan jasa sesuai yang dibutuhkan mahasiswa, mengatasi keluhan mahasiswa dan memberikan

solusinya, menciptakan kondisi belajar yang nyaman serta kondusif. Tentu saja hal ini dapat menjadikan loyalitas mahasiswa meningkat.

Hal ini sesuai dengan temuan oleh Hanafiah (2015), “Analisis dampak kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa dengan kepuasan mahasiswa”. (Hanafiah, 2015) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan akademik terhadap loyalitas mahasiswa.

2. Pengaruh Fasilitas Pendidikan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh variabel fasilitas pendidikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi (Prodi PE). Hal ini dapat terjadi karena pada hasil analisis deskriptif fasilitas pendidikan (X2) memiliki kategori sedang/cukup. Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa variabel fasilitas pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa prodi PE.

Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas mahasiswa dibandingkan dengan faktor lain dalam penelitian ini. seperti yang telah disampaikan oleh (Salam, 2018) dan (Yulianto, 2007) bahwa fasilitas pendidikan pada masa pandemi seperti sekarang ini harus memiliki beberapa aspek yang diantaranya: (1) Teknologi informasi, (2) Kualitas fasilitas, (3) Pemanfaatan fasilitas. Telah terbukti bahwa ketiga aspek ini memiliki

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Selama pembelajaran online berlangsung diharapkan fasilitas pendidikan berupa teknologi informasi, kualitas maupun manfaat fasilitasnya dapat memperlancar dan mempermudah proses pembelajaran *online*, layanan *virtual learning* yang digunakan juga memiliki fitur yang dapat mendukung keberhasilan pembelajaran dan layanan *virtual learning* yang dipakai dapat menumbuhkan sikap kritis mahasiswa serta materi yang disampaikan dosen dapat dipahami dengan baik oleh mahasiswa. Apabila fasilitas pendidikan lebih ditingkatkan, maka tingkat loyalitas mahasiswa akan cenderung meningkat.

Hal ini sesuai dengan temuan oleh (Ambartiasari, Lubis, & Chan, 2017) mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan fasilitas pendidikan terhadap kepuasan dan dampaknya kepada loyalitas mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela”. (Ambartiasari, Lubis, & Chan, 2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan fasilitas kampus terhadap loyalitas mahasiswa.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan terhadap Loyalitas Mahasiswa

Berdasarkan hasil uji analisis deskriptif memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) terhadap loyalitas mahasiswa (Y) Program Studi Pendidikan Ekonomi (Prodi PE). Hal ini dapat terjadi karena pada hasil analisis deskriptif kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas

pendidikan (X2) memiliki kategori sedang/cukup. Ini berarti kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) dapat meningkatkan loyalitas mahasiswa (Y). Selain itu, berdasarkan hasil uji analisis regresi menunjukkan bahwa variabel fasilitas pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi.

Teori dimensi yang disampaikan oleh (Vanessa, 2007) diantaranya yaitu: *Satisfaction* (kepuasan), *Emotional Bonding* (ikatan emosi), *Trust* (kepercayaan) dan *Choice Reduction and Habit* (kemudahan) menunjukkan bahwa dimensi ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan akademik (X1) dan fasilitas pendidikan (X2) maka loyalitas mahasiswa semakin tinggi. Kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan sangat perlu ditingkatkan, terlebih sekarang ini sudah digalakkan gerakan belajar dari rumah akibat pandemi corona. Pada pembelajaran online dosen dituntut untuk menguasai layanan *virtual learning* dan menciptakan suasana perkuliahan yang nyaman dan kondusif agar materi kuliah dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Disamping itu, Fasilitas pendidikan berupa internet juga menjadi pendukung yang amat menentukan sukses tidaknya pembelajaran online.

Dengan demikian, kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan yang baik dalam mendukung efektivitas pembelajaran akan meningkatkan loyalitas mahasiswa Pendidikan Ekonomi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka simpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pamcasakti Tegal. Hal ini dibuktikan dengan uji analisis regresi sederhana yang menunjukkan bahwa $\text{Sig.t1} < 0,05$ atau $0,000 < 0,05$.
2. Fasilitas pendidikan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pamcasakti Tegal. Hal ini dibuktikan dengan uji analisis regresi sederhana yang menunjukkan bahwa $\text{Sig.t2} < 0,05$ atau $0,000 < 0,05$.
3. Kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pamcasakti Tegal. Hal ini dibuktikan dengan uji analisis regresi berganda yang menunjukkan bahwa $\text{Sig.f3} < 0,05$ atau $0,000 < 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan maka disampaikan saran- saran sebagai berikut:

1. Bagi Dosen

Dosen diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan fasilitas pendidikan dengan cara berupaya secara pribadi untuk mengembangkan diri dan meningkatkan kemampuan mengajar dengan menggunakan layanan *virtual learning* serta meningkatkan kedisiplinan dalam pembelajaran. Kedua hal ini secara simultan akan meningkatkan loyalitas mahasiswa.

2. Bagi Pimpinan Program Studi

Pimpinan program studi diharapkan untuk senantiasa melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan akademik, fasilitas pendidikan dan loyalitas mahasiswa. Hal ini dapat dilakukan dengan mencari informasi dari mahasiswa sebagai objek pendidikan, apabila prodi tidak menerima kritik dan saran dari mahasiswa akan berdampak pada menurunnya kepercayaan mahasiswa dan masyarakat dalam menggunakan jasa program studi tersebut.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak referensi yang terkait dengan kualitas pelayanan akademik, fasilitas pendidikan dan loyalitas mahasiswa agar hasil penelitian lebih baik dan lebih lengkap.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Ambartiasari, G., Lubis, A., & Chan, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Dampaknya Kepada Loyalitas Mahasiswa Politeknik Indonesia Venezuela. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 12-23.
- Basukiyatno, & Yulianto, A. (2010). *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan 1*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Daryanto. (2005). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Engkoswara, & Komariah, A. (2010). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2016). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hamdi, A. S., & E. Bahrudin. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: CV.Budi Utama.
- Hanafiah, A. (2015). Analisa Dampak Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Kepuasan Mahasiswa Sebagai Variabel intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1-20.

- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Prasetyaningrum, I. D. (2009). *Analisis Pengaruh Pembelajaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa*. Semarang: Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Riduwan. (2015). *Dasar- Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Salam, R. M. (2018). *Pengaruh Fasilitas Pembelajaran Terhadap Kepuasan Belajar Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal*. Skripsi Universitas Pancasakti Tegal.
- Sari, A. P. (2018). *Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal*. Skripsi Universitas Pancasakti Tegal.
- Sari, L. K. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Api Ekonomi Dhodho. *Artikel Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 3-13.
- Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi OFFSET.
- Suryana, E. (2015). *Administrasi Pendidikan Dalam Pembelajaran*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vanessa, G. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, A. E. (2012). *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Yulianto, A. R. (2007). Hubungan antara Fasilitas Belajar dan Disiplin Belajar dengan Prestasi Belajar Siswa SMK Kristen (Kelompok Bisnis dan Manajemen).

PDDikti. (2018). *Statistik Pendidikan Tinggi*. Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi. <https://pddikti.ristekdikti.go.id>. (25 Januari 2020)

<https://kbbi.web.id/pengertianfasilitas> . (7 februari 2020)

LAMPIRAN

Lampiran 1

LEMBAR OBSERVASI

No	Aspek Pengamatan	Ya/Tidak	Catatan
Kualitas Pelayanan Akademik (X1)			
1.	Pada saat bimbingan penyusunan skripsi secara <i>online</i> dosen pembimbing sangat sulit untuk dihubungi		
2.	Jadwal kuliah daring yang melenceng dari jadwal yang telah ditentukan		
3.	Kurangnya perhatian dosen pada mahasiswa		
4.	Pemberian tugas yang cukup banyak dengan waktu yang terbatas		
Fasilitas Pendidikan (X2)			
1.	Platform yang digunakan tidak seluruhnya dipahami mahasiswa		
2.	Jaringan terutama mahasiswa yang rumahnya jauh dari perkotaan dan sulit sinyal		
3.	Video conference yang terputus dengan tiba-tiba disaat kuliah online berlangsung		
4.	Suara yang tersendat sehingga materi tidak dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa dan kuota internet yang terbatas.		
Loyalitas Mahasiswa (Y)			
1.	Masih terdapat mahasiswa yang terlambat menghadiri perkuliahan daring		
2.	Masih ada mahasiswa yang terlambat mengumpulkan tugas yang diberikan dosen.		

Lampiran 2

**ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS
PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PROGRAM
STUDI PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNIVERSITAS PANCASAKTI
TEGAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020**

Identitas Mahasiswa

1. Nama Mahasiswa :
2. NPM :
3. Prodi/Fakultas : /
4. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
5. Tahun Masuk :

I. PETUNJUK PENGISIAN

1. Tulislah terlebih dahulu data identitas mahasiswa
2. Angket terdiri dari 36 butir pernyataan dengan 4 butir pilihan jawaban
 3. Bacalah setiap pernyataan secara teliti sebelum Anda menjawab
4. Pilihlah salah satu jawaban dengan cara memberi tanda check (✓) pada pilihan yang sesuai
5. Jawablah semua butir pernyataan dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan yang Anda alami.
6. Waktu pengerjaan adalah 27 menit
7. Arti dari pilihan nomor 1-27
 - a. SS = Sangat setuju
 - b. S = Setuju
 - c. TS = Tidak setuju
 - d. STS = Sangat tidak setuju
8. Selamat mengerjakan dan terimakasih

A. KUESIONER PENELITIAN PELAYANAN AKADEMIK (X₁)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
A. Kehandalan (<i>reliability</i>)					
1	Kemampuan institusi PT dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan pada saat sosialisasi				
2	Dosen memberikan pelayanan yang dibutuhkan mahasiswa selama belajar dari rumah				
3	Dosen menyajikan pembelajaran dengan rutin selama pembelajaran online berlangsung				
B. Cepat Tanggap (<i>responsiveness</i>)					
4	Ketepatan dosen dalam menangani permasalahan pembelajaran mahasiswa				
5	Dosen bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan mahasiswa pada saat pembelajaran online				
6	Dosen memperlakukan mahasiswa dengan sama rata selama berdiskusi di kelas				
C. Jaminan (<i>assurance</i>)					
7	Informasi yang disampaikan dosen kepada mahasiswa adalah informasi yang akurat				
8	Menjamin mahasiswa dapat belajar dengan nyaman dan kondusif				
9	Dalam berkomunikasi antara mahasiswa dan dosen masih dalam batas nilai kesopanan				
D. Empati (<i>empathy</i>)					
10	Dosen memahami kebutuhan mahasiswa selama kuliah daring berlangsung				
11	Dosen memberikan perhatian dengan baik pada mahasiswa				
12	Dosen memberikan keramahan pelayanan kepada mahasiswa				

B. KUESIONER PENELITIAN FASILITAS PENDIDIKAN (X₂)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
A. Teknologi Informasi					
1	Teknologi informasi yang digunakan dapat menunjang ketercapaian tujuan pembelajaran				
2	Teknologi informasi dapat bermanfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi aktivitas pendidikan				
3	Teknologi informasi yang digunakan sesuai yang dibutuhkan baik secara kuantitas (jumlah) maupun manfaatnya dalam memperlancar dan mempermudah proses pembelajaran online				

B. Kualitas				
1.	Layanan <i>Virtual Learning</i> menunjang kegiatan pembelajaran daring			
2.	Pengoperasian layanan <i>virtual learning</i> dapat dipahami oleh mahasiswa			
3.	Aplikasi Classroom, Zoom dan semacamnya yang digunakan dalam pembelajaran daring memiliki banyak fitur yang dapat mendukung keberhasilan pembelajaran			
C. Pemanfaatan				
1.	Layanan <i>Virtual Learning</i> yang digunakan dapat menumbuhkan sikap kritis mahasiswa			
2.	Aplikasi pembelajaran seperti Classroom, Google meet dan sebagainya sangat fleksibel dan dapat digunakan dimanapun dan kapanpun			
3.	pembelajaran online telah terlaksana dengan rutin dan materi perkuliahan dapat diterima dan dipahami oleh mahasiswa			

C. KUESIONER PENELITIAN LOYALITAS MAHASISWA (Y)

No	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
A. Kepuasan					
1	Dosen memberikan pelayanan dan Virtual Learning secara menyenangkan selama pembelajaran online				
2	Pelayanan dosen kepada mahasiswa memuaskan				
3	Fasilitas dan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa				
B. Ikatan Emosi					
4	Merasa nyaman dan senang ketika proses pembelajaran online berlangsung				
5	Mahasiswa memiliki kebanggaan atas empati yang diberikan dosen selama diberlakukannya daring learning.				
6	Mahasiswa merasa senang mendapat tanggapan positif ketika mengajukan pertanyaan kepada dosen				
C. Kemudahan					
7	Mahasiswa mendapat keakuratan informasi akademik selama di rumah				
8	Mahasiswa mendapatkan hak yang sama selama pembelajaran online				
9	Pelayanan dan fasilitas yang diberikan sudah mengikuti perkembangan teknologi saat ini.				
D. Kepercayaan					
10	Mahasiswa merasa nyaman dengan pelayanan dan				

	fasilitas berupa pembelajaran rutin yang diberikan oleh dosen				
11	Mahasiswa merasa sangat senang dalam menerima materi perkuliahan selama pandemi corona				
12	Mahasiswa menunjukkan loyalitas dengan mengerjakan tugas yang telah diberikan oleh dosen				

Lampiran 3

**TABULASI DATA UJI COBA 30 RESPONDEN KUALITAS PELAYANAN
AKADEMIK 12 ITEM**

No	Responden	KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK												Total X1
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Izza Milatin Via	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	35
2	Siti Maghfiroh	2	2	1	2	4	3	3	3	4	3	2	3	32
3	sivatul azkia	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	37
4	Akhmad Fadli Rahman Akbar	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	44
5	Vinny Deviatul Latifah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	Rizqi Anggraeni	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	30
7	Friska Rara Iryanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
8	Khusni Romdon	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
9	Novia Apriliyanti	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
10	Meita Sarah Sati	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	31
11	Didiet Bagus Ariesta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
12	Resti Widasari	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
13	Septian Eka Prasetyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
14	Fadillah Rokhmah	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	33
15	Bima Nurfajar	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	42
16	Aditya Firmansyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	Indri Yuliasmin Wigati	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	32

18	Amrin Fatkhuri	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
19	Yeni Yovida Sari	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	34
20	Nisa Amirul Fitri	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	36
21	Muhammad Eka Aditya Dulmajid	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	42
22	Asti Nur Hikmah	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	43
23	Miftakhul Khasanah	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	38
24	Juliyana Yolana Putri Avinka Malau	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	35
25	Adelia Herlina Febrianti	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	44
26	Agung Pradana	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	42
27	Anindya Putri	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	41
28	Devi Marista Febriana	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	39
29	Evi Nuranisa	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	41
30	Mizdawati	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	44

Lampiran 4

TABULASI DATA UJI COBA 30 RESPONDEN FASILITAS PENDIDIKAN 9

ITEM

No	Responden	FASILITAS PENDIDIKAN									Total X2
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Izza Milatin Via	3	3	4	3	2	4	3	4	2	28
2	Siti Maghfiroh	3	2	3	3	3	3	1	3	2	23
3	sivatul azkia	4	4	3	3	3	3	2	3	3	28
4	Akhmad Fadli Rahman Akbar	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
5	Vinny Deviatul Latifah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	Rizqi Anggraeni	3	3	3	3	2	3	3	2	2	24
7	Friska Rara Iryanti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	Khusni Romdon	4	3	4	4	4	4	1	3	3	30
9	Novia Apriliyanti	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
10	Meita Sarah Sati	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
11	Didiet Bagus Ariesta	2	2	2	3	3	2	3	3	2	22
12	Resti Widasari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	Septian Eka Prasetyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	Fadillah Rokhmah	3	4	3	3	3	3	2	2	2	25
15	Bima Nurfajar	3	4	4	3	3	3	2	3	3	28
16	Aditya Firmansyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	Indri Yuliasmin Wigati	2	3	3	3	2	3	2	2	2	22
18	Amrin Fatkhuri	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25

19	Yeni Yovida Sari	3	4	3	3	2	2	3	2	3	25
20	Nisa Amirul Fitri	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
21	Muhammad Eka Aditya Dulmajid	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
22	Asti Nur Hikmah	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
23	Miftakhul Khasanah	4	4	4	3	3	2	3	3	3	29
24	Juliyana Yolan Putri Avinka Malau	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25
25	Adelia Herlina Febrianti	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
26	Agung Pradana	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
27	Anindya Putri	4	4	3	3	3	3	3	3	2	28
28	Devi Marista Febriana	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31
29	Evi Nuranisa	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
30	Mizdawati	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26

Lampiran 5

TABULASI DATA UJI COBA 30 RESPONDEN

LOYALITAS MAHASISWA 12 ITEM

No	Responden	LOYALITAS MAHASISWA												Total Y
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	Izza Milatin Via	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	31
2	Siti Maghfiroh	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	35
3	sivatul azkia	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34
4	Akhmad Fadli Rahman Akbar	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	42
5	Vinny Deviatul Latifah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
6	Rizqi Anggraeni	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
7	Friska Rara Iryanti	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	34
8	Khusni Romdon	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	43
9	Novia Apriliyanti	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	31
10	Meita Sarah Sati	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	31
11	Didiet Bagus Ariesta	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	30
12	Resti Widasari	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
13	Septian Eka Prasetyo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
14	Fadillah Rokhmah	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	33
15	Bima Nurfajar	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	39
16	Aditya Firmansyah	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
17	Indri Yuliasmin Wigati	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	30

18	Amrin Fatkhuri	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33
19	Yeni Yovida Sari	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	4	34
20	Nisa Amirul Fitri	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
21	Muhammad Eka Aditya Dulmajid	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	Asti Nur Hikmah	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
23	Miftakhul Khasanah	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	35
24	Juliyana Yolana Putri Avinka Malau	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
25	Adelia Herlina Febrianti	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
26	Agung Pradana	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	41
27	Anindya Putri	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	32
28	Devi Marista Febriana	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	4	36
29	Evi Nuranisa	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	37
30	Mizdawati	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	37

[illegible]

Lampiran 7

UJI RELIABILITAS UJI COBA 30 RESPONDEN
KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	34,43	14,944	,252	,851
X1_2	34,27	12,547	,753	,808
X1_3	34,37	13,344	,542	,828
X1_4	34,43	13,220	,581	,824
X1_5	34,03	14,102	,559	,826
X1_6	34,03	14,102	,559	,826
X1_7	34,13	15,085	,453	,835
X1_8	34,37	15,344	,288	,843
X1_9	33,90	15,059	,325	,842
X1_10	34,23	13,771	,566	,825
X1_11	34,10	13,748	,615	,822
X1_12	34,00	14,138	,630	,823

Lampiran 8

UJI VALIDITAS UJI COBA 30 RESPONDEN

Lampiran 9

UJI RELIABILITAS UJI COBA 30 RESPONDEN
FASILITAS PENDIDIKAN (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,817	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	24,33	8,851	,531	,798
X2_2	24,13	8,464	,550	,795
X2_3	24,23	8,461	,686	,780
X2_4	24,37	9,482	,568	,801
X2_5	24,63	9,344	,390	,813
X2_6	24,43	8,737	,503	,801
X2_7	24,77	8,806	,332	,830
X2_8	24,43	8,116	,627	,784
X2_9	24,67	8,368	,611	,787

Lampiran 10

UJI VALIDITAS UJI COBA 30 RESPONDEN LOYALITAS MAHASISWA (Y)

Lampiran 11

UJI RELIABILITAS UJI COBA 30 RESPONDEN
LOYALITAS MAHASISWA (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,855	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	32,47	14,464	,543	,843
Y2	32,43	14,254	,548	,842
Y3	32,73	13,099	,625	,836
Y4	32,73	12,547	,689	,831
Y5	32,30	13,390	,707	,831
Y6	32,17	14,626	,520	,845
Y7	32,63	13,826	,562	,841
Y8	32,20	14,166	,583	,840
Y9	32,23	14,944	,490	,847
Y10	32,53	14,395	,416	,851
Y11	32,87	13,775	,452	,851
Y12	32,10	15,334	,266	,859

Lampiran 12

**DAFTAR RESPONDEN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN
EKONOMI TAHUN 2019/2020**

NO	NPM	NAMA
1	1318500051	ITSBATUL FUAD HUSSAINI
2	1318500052	IQBAL MUZAKI
3	1318500055	KHUSNI MUBAROK
4	1318500057	CHANIF NGUDIARSO
5	1318500029	EL SYIFA TRI YULIANI
6	1315500029	MUHAMAD GHOMAMI
7	1316500002	ALAENA AZMA AFIA
8	1316500003	BERLIAN NOOR PERMADI
9	1316500004	CACA SAPUTRI
10	1316500005	DIA HADININGSIH
11	1316500006	DIAJENG PUTRI SEKAR ARUM
12	13165000014	IKA SOLASTRI
13	1316500008	FAQIH GAS MUZAKI
14	1316500010	HANIM SUNATUL MAULA
15	1316500018	NENI LESTARI
16	1316500009	ERIASTUTI
17	1316500015	IRHAMUL AFWA
18	1316500017	MUNA MAHDIYAH
19	1316500020	NUR TUTI AZIZAH
20	1316500021	NURUL FIKI AMALIA
21	1316500022	REGINA NUR FAHMA
22	1316500023	RIYANSYAH ARIZONA
23	1316500025	SHENA GONDO PANGESTU
24	1316500026	SITI HARYATI
25	1317500001	ANIS YULIYANTI
26	1317500003	INDAH AMELIA
27	1317500004	SUSI ERNAWATI
28	1317500005	DINDA SUCI MAULIDA
29	1317500006	MOH. YUSRON MAULANA
30	1317500007	NUR FITRIANI
31	1317500010	INDAH PURNINGSIH
32	1317500011	NUNUNG MAULA
33	1317500015	AZIEMATURIKMAH
34	1317500017	DIDIT TSALATSA ANINDITA
35	1317500018	RIZKY NUR ALIFAH
36	1317500019	DELLA SHINTA
37	1317500014	LELY ERLINA
38	1317500022	NUKI INDI MURDIANI
39	1317500023	WILDAN ABIZAR

40	1317500025	INDAH JIHAN FATIMAH
41	1317500026	SYAFIKA OLIVIA
42	1317500027	NURHIDAYAH
43	1317500030	VINA MEILANI TRISNAWATI
44	1318500004	GALUH AYU AZIZAH
45	1318500005	GHAIB BAGUS WISESA
46	1318500006	NURLAELI
47	1318500008	ZENITA DWI KINANTI
48	1318500009	AYU ISTIFADAH
49	1318500010	NISA AMIRUL FITRI
50	1318500011	ELZA NUR OKTAVIANI
51	1318500013	RAVENA SUTRA OLLYVIYANTI
52	1318500014	MEI YUNI RATNASARI
53	1318500015	ASTI NUR HIKMAH
54	1318500016	MIFTAKHUL KHASANAH
55	1318500017	TUPRI MUAMAROHTULIL UMROH
56	1318500019	LAELATUL MAGHFIROH
57	1318500020	ANISA FATIMAKHASMI
58	1318500021	RENI SETIOWATI
59	1318500024	CICI ARYANI
60	1318500025	ANIS AMALIA RIZQI
61	1318500026	RIZKA NURSEKHA
62	1318500027	SANTI NURUL ARYANI
63	1318500030	NUR HOMSI AMALIAH
64	1318500032	SHINDY AMALIA FIRDAUS
65	1318500033	NURUL HILDA RIZQIANI
66	1318500034	ESHANI FATURROHMAH
67	1318500035	SITI KHODIJAH
68	1318500036	DITA PUTRI ANGGRAENI
69	1318500038	AYU ALFIANA
70	1318500042	LIZA UMAMI
71	1318500043	TIFFANY DEA PRATIWI
72	1318500044	AINUN NADIYAH
73	1319500002	ANGGI NURIL HANDAYANI
74	1319500027	SAHRUL PAJAR
75	1319500023	ULFATUN ZIADATUR RIZQOH
76	1319500005	FIRMAN BINTANG FIRDAUSSY
77	1319500004	PANJIMAS FIRMANSYAH
78	1319500010	ADELIA HERLINA FEBRIANTI
79	1319500016	TIARA DWI YULIARTI
80	1319500018	SARITI
81	1319500022	FAJAR SEPTI NUGROHO
82	1319500001	HILYATUL MUTHIAH
83	1319500024	IMAS MAULINA SABILA

84	1319500003	SHILFINA FITRIANA
85	1319500009	NUR SYIFA OKTAFIYANI
86	1319500013	HARUN SUPRIYADI
87	1319500006	BAQIATUS SOLIHA
88	1319500007	MOH.IRFAN TRIYADI
89	1319500014	YOGI ADITYA
90	1319500015	INTAN GITA SOFIARSO
91	1319500019	DEVI NURUL YUNIARTI

*Lampiran 13***TABULASI DATA KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (X1)**

NO	RESPONDEN	KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (X1)												TOTAL X1
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	ANGGI NURIL HANDAYANI	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	35
2	SAHRUL PAJAR	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	42
3	ULFATUN ZIADATUR RIZQOH	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	41
4	FIRMAN BINTANG FIRDAUSSY	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	32
5	PANJIMAS FIRMANSYAH	3	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	33
6	ADELIA HERLINA FEBRIANTI	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	41
7	TIARA DWI YULIARTI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
8	SARITI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
9	FAJAR SEPTI NUGROHO	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	44
10	HILYATUL MUTHIAH	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	39
11	IMAS MAULINA SABILA	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
12	SHILFINA FITRIANA	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	34
13	NUR SYIFA OKTAFIYANI	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
14	ESHANI FATURROHMAH	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	39

15	BAQIATUS SOLIHA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
16	MOH.IRFAN TRIYADI	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	33
17	YOGI ADITYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
18	INTAN GITA SOFIARSO	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
19	DEVI NURUL YUNIARTI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
20	ZENITA DWI KINANTI	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	34
21	ANISA FATIMAKHASMI	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	36
22	NURLAELI	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	43
23	AYU ALFIANA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
24	ANIS AMALIA RIZQI	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	34
25	NURUL HILDA RIZQIANI	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	35
26	MEI YUNI RATNASARI	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	28
27	SHINDY AMALIA FIRDAUS	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	34
28	SITI KHODIJAH	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	30

29	ASTY NUR HIKMAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
30	AINUN NADIYAH	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	32
31	RAVENA SUTRA OLLYVIYANTI	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	38
32	LAELATUL MAGHFIROH	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	40
33	ELZA NUR OKTAVIANI	2	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	25
34	GALUH AYU AZIZAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
35	TUPRI MUAMAROHTULIL UMROH	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33
36	IQBAL MUZAKI	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	40
37	MIFTAKHUL KHASANAH	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	42
38	NISA AMIRUL FITRI	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	42
39	RENI SETIOWATI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	44
40	RIZKA NURSEKHA	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	33
41	DITA PUTRI ANGGRAENI	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	31
42	EL-SYIFA' TRI YULIYANI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	38
43	NUR HOMSI AMALIAH	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	35

58	LIZA UMAMI	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	40
59	NUNUNG MAULA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
60	TIFFANY DEA PRATIWI	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	36
61	SUSI ERNAWATI	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	37
62	NUKI INDI MURDIANI	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	32
63	NURHIDAYAH	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	40
64	LELY ERLINA	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	31
65	VINA MEILANI TRISNAWATI	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	44
66	NUR FITRIANI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
67	MOH YUSRON MAULANA	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
68	IRHAMUL AFWA	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	44
69	ALAENA AZMA AFIA	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	44
70	IKA SOLASTRI	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	34
71	NUR TUTI AZIZAH	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33

72	SHENA GONDO PANGESTU	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
73	HANIM SUNATUL MAULA	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	30
74	SITI HARYATI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
75	DIA HANINGSIH	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
76	NENI LESTARI	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	33
77	FAQIH GUS MUZAKI	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
78	REGINA NUR FAHMA	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	31
79	ERIASTUTI	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
80	CACA SAPUTRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	35
81	BERLIAN NOOR PERMADI	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
82	RIYAN SYAH ARIZONA	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	32
83	MUNA MAHDIYAH	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
84	INDAH PURNINGSIH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
85	DELLA SHIINTA	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	39
86	MUHAMMAD GHOMAMI	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	37

87	KHUSNI MUBAROK	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	35
88	CICI ARYANI	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	42
89	INDAH AMELIA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	29
90	CHANIF NGUDIARSO	2	2	1	2	4	3	3	3	4	3	2	3	32
91	ITSBATUL FUAD HUSSAINI	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	29

Lampiran 14

TABULASI FASILITAS PENDIDIKAN (X2)

NO	RESPONDEN	FASILITAS PENDIDIKAN (X2)									TOTAL X2
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	ANGGI NURIL HANDAYANI	3	3	3	3	2	3	2	3	3	25
2	SAHRUL PAJAR	4	4	4	3	3	4	4	4	3	33
3	ULFATUN ZIADATUR RIZQOH	4	4	3	3	3	3	3	3	2	28
4	FIRMAN BINTANG FIRDAUSSY	3	3	2	2	2	3	2	3	3	23
5	PANJIMAS FIRMANSYAH	3	3	3	3	2	2	2	3	2	23
6	ADELIA HERLINA FEBRIANTI	3	4	3	3	3	4	3	4	3	30
7	TIARA DWI YULIARTI	3	3	4	3	2	3	2	4	3	27
8	SARITI	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
9	FAJAR SEPTI NUGROHO	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
10	HILYATUL MUTHIAH	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31
11	IMAS MAULINA SABILA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
12	SHILFINA FITRIANA	2	3	3	3	3	3	3	2	2	24
13	NUR SYIFA OKTAFIYANI	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29

14	ESHANI FATURROHMAH	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28
15	BAQIATUS SOLIHA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
16	MOH.IRFAN TRIYADI	2	3	3	2	3	2	2	3	3	23
17	YOGI ADITYA	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
18	INTAN GITA SOFIARSO	3	4	3	3	2	3	4	4	3	29
19	DEVI NURUL YUNIARTI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	ZENITA DWI KINANTI	3	4	3	3	2	2	3	2	3	25
21	ANISA FATIMAKHASMI	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
22	NURLAELI	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29
23	AYU ALFIANA	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
24	ANIS AMALIA RIZQI	3	3	3	4	2	3	2	3	3	26
25	NURUL HILDA RIZQIANI	4	4	3	3	3	3	4	4	3	31
26	MEI YUNI RATNASARI	3	3	3	3	2	2	2	3	2	23
27	SHINDY AMALIA FIRDAUS	2	3	3	3	3	3	2	3	3	25
28	SITI KHODIJAH	3	3	3	3	2	2	2	3	2	23

29	ASTY NUR HIKMAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	AINUN NADIYAH	2	3	3	3	3	3	2	3	2	24
31	RAVENA SUTRA OLLYVIYANTI	4	4	4	3	3	2	3	3	3	29
32	LAELATUL MAGHFIROH	3	2	3	3	2	2	2	3	3	23
33	ELZA NUR OKTAVIANI	2	3	2	2	3	2	1	3	2	20
34	GALUH AYU AZIZAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	TUPRI MUAMAROHTULIL UMROH	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
36	IQBAL MUZAKI	4	4	4	4	3	3	3	2	2	29
37	MIFTAKHUL KHASANAH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
38	NISA AMIRUL FITRI	4	3	3	4	4	4	3	4	3	32
39	RENI SETIOWATI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
40	RIZKA NURSEKHA	3	3	3	3	2	3	3	3	2	25
41	DITA PUTRI ANGGRAENI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
42	EL-SYIFA' TRI YULIYANI	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
43	NUR HOMSI AMALIAH	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26

44	SANTI NURUL ARYANI	2	3	3	3	2	3	2	2	2	22
45	AYU ISTIFADAH	3	3	3	3	3	2	3	2	3	25
46	HARUN SUPRIYADI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
47	DIAJENG PUTRI S.A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	NURUL FIKI AMALIA	3	3	3	3	2	3	3	2	2	24
49	INDAH JIHAN FATIMAH	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
50	DIDIT TSALATSA ANINDITA	2	3	2	2	2	2	2	2	2	19
51	SYAFIKA OLIVIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	GHAIB BAGUS WISESA	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
53	AZIEMATUNIKMAH	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
54	RIZKY NUR ALIFAH	3	4	3	3	3	3	2	2	2	25
55	WILDAN ABIZAR	3	4	4	3	3	3	2	3	3	28
56	DINDA SUCI MAULIDA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
57	ANIS YULIYANTI	2	2	2	3	3	2	3	3	2	22

72	SHENA GONDO PANGESTU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
73	HANIM SUNATUL MAULA	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
74	SITI HARYATI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
75	DIA HANINGSIH	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
76	NENI LESTARI	3	3	3	3	3	2	2	3	3	25
77	FAQIH GUS MUZAKI	3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
78	REGINA NUR FAHMA	3	3	3	2	3	2	2	3	3	24
79	ERIASTUTI	3	3	3	2	2	2	2	2	3	22
80	CACA SAPUTRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
81	BERLIAN NOOR PERMADI	4	3	4	4	4	4	1	3	3	30
82	RIYAN SYAH ARIZONA	3	3	3	3	2	2	2	3	3	24
83	MUNA MAHDIYAH	3	4	4	2	2	2	3	2	3	25
84	INDAH PURNINGSIH	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
85	DELLA SHIINTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
86	MUHAMMAD GHOMAMI	4	4	3	3	3	3	2	3	3	28
87	KHUSNI MUBAROK	3	3	4	3	2	4	3	4	2	28

88	CICI ARYANI	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
89	INDAH AMELIA	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
90	CHANIF NGUDIARSO	3	2	3	3	3	3	1	3	2	23
91	ITSBATUL FUAD HUSSAINI	3	3	3	3	2	3	2	2	1	22

44	SANTI NURUL ARYANI	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	30
45	AYU ISTIFADAH	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	33
46	HARUN SUPRIYADI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38
47	DIAJENG PUTRI S.A	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
48	NURUL FIKI AMALIA	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	32
49	INDAH JIHAN FATIMAH	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	31
50	DIDIT TSALATSA ANINDITA	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	4	28
51	SYAFIKA OLIVIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
52	GHAIB BAGUS WISESA	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	29
53	AZIEMATUNIKMAH	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	27
54	RIZKY NUR ALIFAH	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	33
55	WILDAN ABIZAR	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	39
56	DINDA SUCI MAULIDA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
57	ANIS YULIYANTI	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	30
58	LIZA UMAMI	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	37

87	KHUSNI MUBAROK	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	31
88	CICI ARYANI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
89	INDAH AMELIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35
90	CHANIF NGUDIARSO	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	35
91	ITSBATUL FUAD HUSSAINI	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	19

Lampiran 16

**UJI VALIDITAS 91 RESPONDEN
KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (X1)**

Correlations														
		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	X1_6	X1_7	X1_8	X1_9	X1_10	X1_11	X1_12	TOTAL_X1
X1_1	Pearson Correlation	1	,450**	,434**	,171	,259*	,354**	,172	,265*	,137	,182	,200	,206*	,491**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,105	,013	,001	,104	,011	,195	,085	,058	,050	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
X1_2	Pearson Correlation	,450**	1	,552**	,376**	,482**	,443**	,331**	,398**	,163	,461**	,437**	,423**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,122	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
X1_3	Pearson Correlation	,434**	,552**	1	,560**	,384**	,536**	,544**	,495**	,216*	,403**	,436**	,435**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,040	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
X1_4	Pearson Correlation	,171	,376**	,560**	1	,397**	,448**	,523**	,452**	,319**	,496**	,481**	,448**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,105	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
X1_5	Pearson Correlation	,259*	,482**	,384**	,397**	1	,581**	,472**	,445**	,379**	,467**	,478**	,441**	,696**
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
X1_6	Pearson Correlation	,354**	,443**	,536**	,448**	,581**	1	,533**	,448**	,408**	,468**	,582**	,608**	,778**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
X1_7	Pearson Correlation	,172	,331**	,544**	,523**	,472**	,533**	1	,515**	,412**	,341**	,364**	,434**	,669**

Lampiran 17

UJI RELIABILITAS 91 RESPONDEN
KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,892	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	33,56	20,449	,378	,896
X1_2	33,35	18,919	,610	,883
X1_3	33,46	18,585	,675	,879
X1_4	33,47	19,274	,618	,882
X1_5	33,01	19,900	,634	,882
X1_6	33,14	18,924	,720	,877
X1_7	33,11	20,477	,614	,884
X1_8	33,43	19,381	,626	,882
X1_9	32,92	21,050	,386	,893
X1_10	33,33	19,023	,646	,881
X1_11	33,20	19,538	,699	,879
X1_12	33,15	19,643	,689	,879

UJI RELIABILITAS 91 RESPONDEN

[illegible]

Lampiran 19

UJI RELIABILITAS 91 RESPONDEN
FASILITAS PENDIDIKAN (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,857	9

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	23,67	10,779	,594	,841
X2_2	23,47	10,785	,602	,840
X2_3	23,58	10,957	,569	,843
X2_4	23,71	10,584	,677	,833
X2_5	23,95	10,941	,514	,848
X2_6	23,85	10,443	,640	,836
X2_7	24,08	10,605	,487	,853
X2_8	23,75	10,169	,605	,839
X2_9	24,01	10,500	,577	,842

Lampiran 20

**UJI VALIDITAS 91 RSPONDEN
LOYALITAS MAHASISWA (Y)**

Correlations														
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,760**	,646**	,587**	,533**	,498**	,457**	,533**	,538**	,649**	,659**	,396**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y2	Pearson Correlation	,760**	1	,599**	,569**	,443**	,441**	,397**	,502**	,452**	,657**	,632**	,352**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y3	Pearson Correlation	,646**	,599**	1	,661**	,562**	,444**	,470**	,487**	,581**	,532**	,539**	,180	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,089	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y4	Pearson Correlation	,587**	,569**	,661**	1	,611**	,345**	,362**	,565**	,422**	,492**	,704**	,221*	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,035	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y5	Pearson Correlation	,533**	,443**	,562**	,611**	1	,357**	,288**	,622**	,491**	,523**	,447**	,205	,702**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,001	,006	,000	,000	,000	,000	,051	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y6	Pearson Correlation	,498**	,441**	,444**	,345**	,357**	1	,461**	,387**	,463**	,393**	,305**	,305**	,603**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,001		,000	,000	,000	,000	,003	,003	,000
	N	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91	91
Y7	Pearson Correlation	,457**	,397**	,470**	,362**	,288**	,461**	1	,353**	,496**	,453**	,466**	,119	,608**

Lampiran 21

**UJI RELIABILITAS 91 RESPONDEN
LOYALITAS MAHASISWA (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,914	12

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	30,8242	24,635	,808	,899
Y2	30,8352	24,695	,746	,902
Y3	31,0440	24,887	,725	,903
Y4	30,9560	24,665	,712	,904
Y5	30,6813	26,153	,643	,907
Y6	30,4176	27,313	,544	,911
Y7	30,8132	26,642	,534	,912
Y8	30,6154	25,262	,694	,905
Y9	30,6044	25,886	,666	,906
Y10	30,8901	25,277	,715	,904
Y11	31,1319	24,294	,708	,904
Y12	30,4725	27,230	,363	,920

Lampiran 22

Hasil Output SPSS Analisis Deskriptif

❖ Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Akademik (X1)

Statistics		
X1		
N	Valid	91
	Missing	0
Mean		36,29
Median		36,00
Std. Deviation		4,806
Range		23
Minimum		25
Maximum		48

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	1	1,1	1,1	1,1
	27	1	1,1	1,1	2,2
	28	1	1,1	1,1	3,3
	29	3	3,3	3,3	6,6
	30	3	3,3	3,3	9,9
	31	4	4,4	4,4	14,3
	32	6	6,6	6,6	20,9
	33	7	7,7	7,7	28,6
	34	8	8,8	8,8	37,4
	35	8	8,8	8,8	46,2
	36	13	14,3	14,3	60,4
	37	6	6,6	6,6	67,0
	38	4	4,4	4,4	71,4
	39	3	3,3	3,3	74,7
	40	4	4,4	4,4	79,1
	41	3	3,3	3,3	82,4
	42	5	5,5	5,5	87,9
	43	1	1,1	1,1	89,0
	44	6	6,6	6,6	95,6
	46	2	2,2	2,2	97,8

	47	1	1,1	1,1	98,9
	48	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Kategori Kualitas Pelayanan Akademik:

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sedang	55	60,4	60,4	60,4
	Tinggi	36	39,6	39,6	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

❖ Analisis Deskriptif Kualitas Fasilitas Pendidikan (X2)

Statistics		
X2		
N	Valid	91
	Missing	0
Mean		26,76
Median		27,00
Std. Deviation		3,637
Range		18
Minimum		18
Maximum		36

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	1	1,1	1,1	1,1
	19	2	2,2	2,2	3,3
	20	1	1,1	1,1	4,4
	22	4	4,4	4,4	8,8
	23	9	9,9	9,9	18,7
	24	5	5,5	5,5	24,2
	25	11	12,1	12,1	36,3
	26	10	11,0	11,0	47,3
	27	17	18,7	18,7	65,9
	28	8	8,8	8,8	74,7

	29	6	6,6	6,6	81,3
	30	2	2,2	2,2	83,5
	31	4	4,4	4,4	87,9
	32	4	4,4	4,4	92,3
	33	3	3,3	3,3	95,6
	35	3	3,3	3,3	98,9
	36	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Kategori Fasilitas Pelayanan Akademik (X2):

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	1	1,1	1,1	1,1
	Sedang	59	64,8	64,8	65,9
	Tinggi	31	34,1	34,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

❖ Analisis Deskriptif Kualitas Loyalitas Mahasiswa (Y)

Statistics		
Y		
N	Valid	91
	Missing	0
Mean		33,5714
Median		35,0000
Std. Deviation		5,49574
Range		33,00
Minimum		15,00
Maximum		48,00

Y					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15,00	1	1,1	1,1	1,1
	19,00	1	1,1	1,1	2,2
	21,00	1	1,1	1,1	3,3
	24,00	2	2,2	2,2	5,5

	25,00	1	1,1	1,1	6,6
	27,00	4	4,4	4,4	11,0
	28,00	6	6,6	6,6	17,6
	29,00	2	2,2	2,2	19,8
	30,00	4	4,4	4,4	24,2
	31,00	11	12,1	12,1	36,3
	32,00	2	2,2	2,2	38,5
	33,00	4	4,4	4,4	42,9
	34,00	6	6,6	6,6	49,5
	35,00	10	11,0	11,0	60,4
	36,00	17	18,7	18,7	79,1
	37,00	4	4,4	4,4	83,5
	38,00	1	1,1	1,1	84,6
	39,00	4	4,4	4,4	89,0
	40,00	2	2,2	2,2	91,2
	41,00	1	1,1	1,1	92,3
	42,00	2	2,2	2,2	94,5
	43,00	3	3,3	3,3	97,8
	46,00	1	1,1	1,1	98,9
	48,00	1	1,1	1,1	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Kategori Loyalitas Mahasiswa:

Kategori					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rendah	5	5,5	5,5	5,5
	Sedang	67	73,6	73,6	79,1
	Tinggi	19	20,9	20,9	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Lampiran 23

Hasil Output SPSS Regresi Linear Sederhana dan Regresi Linear Berganda

❖ Analisis Regresi Linear Sederhana

➤ Analisis Regresi Linear Sederhana X1 Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,441	3,357		1,919	,058
	X1	,748	,092	,654	8,152	,000
a. Dependent Variable: Y						

➤ Analisis Regresi Linear Sederhana X2 Terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,299	2,983		1,441	,153
	X2	1,094	,110	,724	9,903	,000
a. Dependent Variable: Y						

❖ Analisis Regresi Linear Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,759 ^a	,576	,566	3,619
a. Predictors: (Constant), X2, X1				

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,122	3,136		-,039	,969
	X1	,350	,107	,306	3,279	,001
	X2	,784	,141	,519	5,553	,000
a. Dependent Variable: Y						

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1565,805	2	782,902	59,780	,000 ^b
	Residual	1152,481	88	13,096		
	Total	2718,286	90			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X2, X1						

Lampiran 24 t tabel

α	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
df							
1	3.077684	6.313752	12.706205	31.820516	63.656741	127.321336	318.308839
2	1.885618	2.919986	4.302653	6.964557	9.924843	14.089047	22.327125
3	1.637744	2.353363	3.182446	4.540703	5.840909	7.453319	10.214532
4	1.533206	2.131847	2.776445	3.746947	4.604095	5.597568	7.173182
5	1.475884	2.015048	2.570582	3.364930	4.032143	4.773341	5.893430
6	1.439756	1.943180	2.446912	3.142668	3.707428	4.316827	5.207626
7	1.414924	1.894579	2.364624	2.997952	3.499483	4.029337	4.785290
8	1.396815	1.859548	2.306004	2.896459	3.355387	3.832519	4.500791
9	1.383029	1.833113	2.262157	2.821438	3.249836	3.689662	4.296806
10	1.372184	1.812461	2.228139	2.763769	3.169273	3.581406	4.143700
11	1.363430	1.795885	2.200985	2.718079	3.105807	3.496614	4.024701
12	1.356217	1.782288	2.178813	2.680998	3.054540	3.428444	3.929633
13	1.350171	1.770933	2.160369	2.650309	3.012276	3.372468	3.851982
14	1.345030	1.761310	2.144787	2.624494	2.976843	3.325696	3.787390
15	1.340606	1.753050	2.131450	2.602480	2.946713	3.286039	3.732834
16	1.336757	1.745884	2.119905	2.583487	2.920782	3.251993	3.686155
17	1.333379	1.739607	2.109816	2.566934	2.898231	3.222450	3.645767
18	1.330391	1.734064	2.100922	2.552380	2.878440	3.196574	3.610485
19	1.327728	1.729133	2.093024	2.539483	2.860935	3.173725	3.579400
20	1.325341	1.724718	2.085963	2.527977	2.845340	3.153401	3.551808
21	1.323188	1.720743	2.079614	2.517648	2.831360	3.135206	3.527154
22	1.321237	1.717144	2.073873	2.508325	2.818756	3.118824	3.504992
23	1.319460	1.713872	2.068658	2.499867	2.807336	3.103997	3.484964
24	1.317836	1.710882	2.063899	2.492159	2.796940	3.090514	3.466777
25	1.316345	1.708141	2.059539	2.485107	2.787436	3.078199	3.450189
26	1.314972	1.705618	2.055529	2.478630	2.778715	3.066909	3.434997
27	1.313703	1.703288	2.051831	2.472660	2.770683	3.056520	3.421034
28	1.312527	1.701131	2.048407	2.467140	2.763262	3.046929	3.408155
29	1.311434	1.699127	2.045230	2.462021	2.756386	3.038047	3.396240
30	1.310415	1.697261	2.042272	2.457262	2.749996	3.029798	3.385185
31	1.309464	1.695519	2.039513	2.452824	2.744042	3.022118	3.374899
32	1.308573	1.693889	2.036933	2.448678	2.738481	3.014949	3.365306
33	1.307737	1.692360	2.034515	2.444794	2.733277	3.008242	3.356337
34	1.306952	1.690924	2.032245	2.441150	2.728394	3.001954	3.347934
35	1.306212	1.689572	2.030108	2.437723	2.723806	2.996047	3.340045
36	1.305514	1.688298	2.028094	2.434494	2.719485	2.990487	3.332624
37	1.304854	1.687094	2.026192	2.431447	2.715409	2.985244	3.325631
38	1.304230	1.685954	2.024394	2.428568	2.711558	2.980293	3.319030
39	1.303639	1.684875	2.022691	2.425841	2.707913	2.975609	3.312788
40	1.303077	1.683851	2.021075	2.423257	2.704459	2.971171	3.306878
41	1.302543	1.682878	2.019541	2.420803	2.701181	2.966961	3.301273
42	1.302035	1.681952	2.018082	2.418470	2.698066	2.962962	3.295951
43	1.301552	1.681071	2.016692	2.416250	2.695102	2.959157	3.290890
44	1.301090	1.680230	2.015368	2.414134	2.692278	2.955534	3.286072
45	1.300649	1.679427	2.014103	2.412116	2.689585	2.952079	3.281480
46	1.300228	1.678660	2.012896	2.410188	2.687013	2.948781	3.277098
47	1.299825	1.677927	2.011741	2.408345	2.684556	2.945630	3.272912
48	1.299439	1.677224	2.010635	2.406581	2.682204	2.942616	3.268910
49	1.299069	1.676551	2.009575	2.404892	2.679952	2.939730	3.265079
50	1.298714	1.675905	2.008559	2.403272	2.677793	2.936964	3.261409
51	1.298373	1.675285	2.007584	2.401718	2.675722	2.934311	3.257890
52	1.298045	1.674689	2.006647	2.400225	2.673734	2.931765	3.254512
53	1.297730	1.674116	2.005746	2.398790	2.671823	2.929318	3.251268
54	1.297426	1.673565	2.004879	2.397410	2.669985	2.926965	3.248149
55	1.297134	1.673034	2.004045	2.396081	2.668216	2.924701	3.245149
56	1.296853	1.672522	2.003241	2.394801	2.666512	2.922521	3.242261
57	1.296581	1.672029	2.002465	2.393568	2.664870	2.920420	3.239478


	α	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
df								
78	1.292500	1.664625	1.990847	2.375111	2.640340	2.889077	3.198035	
79	1.292360	1.664371	1.990450	2.374482	2.639505	2.888011	3.196628	
80	1.292224	1.664125	1.990063	2.373868	2.638691	2.886972	3.195258	
81	1.292091	1.663884	1.989686	2.373270	2.637897	2.885960	3.193922	
82	1.291961	1.663649	1.989319	2.372687	2.637123	2.884973	3.192619	
83	1.291835	1.663420	1.988960	2.372119	2.636369	2.884010	3.191349	
84	1.291711	1.663197	1.988610	2.371564	2.635632	2.883071	3.190111	
85	1.291591	1.662978	1.988268	2.371022	2.634914	2.882154	3.188902	
86	1.291473	1.662765	1.987934	2.370493	2.634212	2.881260	3.187722	
87	1.291358	1.662557	1.987608	2.369977	2.633527	2.880386	3.186569	
88	1.291246	1.662354	1.987290	2.369472	2.632858	2.879533	3.185444	
89	1.291136	1.662155	1.986979	2.368979	2.632204	2.878699	3.184345	
90	1.291029	1.661961	1.986675	2.368497	2.631565	2.877884	3.183271	
91	1.290924	1.661771	1.986377	2.368026	2.630940	2.877088	3.182221	
92	1.290821	1.661585	1.986086	2.367566	2.630330	2.876309	3.181194	
93	1.290721	1.661404	1.985802	2.367115	2.629732	2.875547	3.180191	
94	1.290623	1.661226	1.985523	2.366674	2.629148	2.874802	3.179209	
95	1.290527	1.661052	1.985251	2.366243	2.628576	2.874073	3.178248	
96	1.290432	1.660881	1.984984	2.365821	2.628016	2.873360	3.177308	
97	1.290340	1.660715	1.984723	2.365407	2.627468	2.872661	3.176387	
98	1.290250	1.660551	1.984467	2.365002	2.626931	2.871977	3.175486	
99	1.290161	1.660391	1.984217	2.364606	2.626405	2.871308	3.174604	
100	1.290075	1.660234	1.983972	2.364217	2.625891	2.870652	3.173739	
101	1.289990	1.660081	1.983731	2.363837	2.625386	2.870009	3.172893	
102	1.289907	1.659930	1.983495	2.363464	2.624891	2.869379	3.172063	
103	1.289825	1.659782	1.983264	2.363098	2.624407	2.868761	3.171250	
104	1.289745	1.659637	1.983038	2.362739	2.623932	2.868156	3.170452	
105	1.289666	1.659495	1.982815	2.362388	2.623465	2.867562	3.169670	
106	1.289589	1.659356	1.982597	2.362043	2.623008	2.866980	3.168904	
107	1.289514	1.659219	1.982383	2.361704	2.622560	2.866409	3.168152	
108	1.289439	1.659085	1.982173	2.361372	2.622120	2.865848	3.167414	
109	1.289367	1.658953	1.981967	2.361046	2.621688	2.865298	3.166690	
110	1.289295	1.658824	1.981765	2.360726	2.621265	2.864759	3.165979	
111	1.289225	1.658697	1.981567	2.360412	2.620849	2.864229	3.165282	
112	1.289156	1.658573	1.981372	2.360104	2.620440	2.863709	3.164597	
113	1.289088	1.658450	1.981180	2.359801	2.620039	2.863198	3.163925	
114	1.289022	1.658330	1.980992	2.359504	2.619645	2.862696	3.163265	
115	1.288957	1.658212	1.980808	2.359212	2.619258	2.862203	3.162616	
116	1.288892	1.658096	1.980626	2.358924	2.618878	2.861719	3.161979	
117	1.288829	1.657982	1.980448	2.358642	2.618504	2.861244	3.161353	
118	1.288767	1.657870	1.980272	2.358365	2.618137	2.860776	3.160738	
119	1.288706	1.657759	1.980100	2.358093	2.617776	2.860317	3.160133	
120	1.288646	1.657651	1.979930	2.357825	2.617421	2.859865	3.159539	
121	1.288587	1.657544	1.979764	2.357561	2.617072	2.859421	3.158954	
122	1.288529	1.657439	1.979600	2.357302	2.616729	2.858984	3.158380	
123	1.288472	1.657336	1.979439	2.357047	2.616392	2.858554	3.157815	
124	1.288416	1.657235	1.979280	2.356797	2.616060	2.858132	3.157259	
125	1.288361	1.657135	1.979124	2.356550	2.615733	2.857716	3.156712	
126	1.288307	1.657037	1.978971	2.356307	2.615412	2.857308	3.156175	
127	1.288253	1.656940	1.978820	2.356069	2.615096	2.856905	3.155645	
128	1.288200	1.656845	1.978671	2.355834	2.614785	2.856509	3.155125	
129	1.288149	1.656752	1.978524	2.355602	2.614479	2.856120	3.154612	
130	1.288098	1.656659	1.978380	2.355375	2.614177	2.855736	3.154107	
131	1.288047	1.656569	1.978239	2.355150	2.613880	2.855358	3.153611	
132	1.287998	1.656479	1.978099	2.354930	2.613588	2.854986	3.153122	
133	1.287949	1.656391	1.977961	2.354712	2.613300	2.854620	3.152640	
134	1.287901	1.656305	1.977826	2.354498	2.613017	2.854260	3.152166	
135	1.287854	1.656219	1.977692	2.354287	2.612738	2.853904	3.151699	
136	1.287807	1.656135	1.977561	2.354079	2.612463	2.853554	3.151239	
137	1.287762	1.656052	1.977431	2.353875	2.612192	2.853210	3.150786	
138	1.287716	1.655970	1.977304	2.353673	2.611925	2.852870	3.150339	
139	1.287672	1.655890	1.977178	2.353474	2.611662	2.852535	3.149899	
140	1.287628	1.655811	1.977054	2.353278	2.611403	2.852206	3.149466	
141	1.287585	1.655732	1.976931	2.353085	2.611147	2.851880	3.149038	
142	1.287542	1.655655	1.976811	2.352895	2.610895	2.851560	3.148617	
143	1.287500	1.655579	1.976692	2.352707	2.610647	2.851244	3.148202	
144	1.287458	1.655504	1.976575	2.352522	2.610402	2.850933	3.147792	
145	1.287417	1.655430	1.976460	2.352340	2.610161	2.850626	3.147389	
146	1.287377	1.655357	1.976346	2.352160	2.609923	2.850323	3.146991	
147	1.287337	1.655285	1.976233	2.351983	2.609688	2.850024	3.146598	
148	1.287298	1.655215	1.976122	2.351808	2.609456	2.849730	3.146211	
149	1.287259	1.655145	1.976013	2.351635	2.609228	2.849439	3.145829	
150	1.287221	1.655076	1.975905	2.351465	2.609003	2.849152	3.145453	
151	1.287183	1.655007	1.975799	2.351297	2.608780	2.848870	3.145081	
152	1.287146	1.654940	1.975694	2.351131	2.608561	2.848591	3.144714	
153	1.287109	1.654874	1.975590	2.350967	2.608344	2.848315	3.144353	
154	1.287073	1.654808	1.975488	2.350806	2.608131	2.848044	3.143996	
155	1.287037	1.654744	1.975387	2.350646	2.607920	2.847776	3.143643	
156	1.287002	1.654680	1.975288	2.350489	2.607712	2.847511	3.143296	
157	1.286967	1.654617	1.975189	2.350334	2.607506	2.847250	3.142952	
158	1.286933	1.654555	1.975092	2.350180	2.607304	2.846992	3.142613	
159	1.286899	1.654494	1.974996	2.350029	2.607103	2.846737	3.142279	
160	1.286865	1.654433	1.974902	2.349880	2.606906	2.846486	3.141949	
161	1.286832	1.654373	1.974808	2.349732	2.606711	2.846238	3.141623	

Lampiran 25 nilai F tabel



df2	df1	1	2	3	4	5	6
1	161.447639	199.500000	215.707345	224.583241	230.161878	233.986000	
2	18.512821	19.000000	19.164292	19.246794	19.296410	19.329534	
3	10.127964	9.552094	9.276628	9.117182	9.013455	8.940645	
4	7.708647	6.944272	6.591382	6.388233	6.256057	6.163132	
5	6.607891	5.786135	5.409451	5.192168	5.050329	4.950288	
6	5.987378	5.143253	4.757063	4.533677	4.387374	4.283866	
7	5.591448	4.737414	4.346831	4.120312	3.971523	3.865969	
8	5.317655	4.458970	4.066181	3.837853	3.687499	3.580580	
9	5.117355	4.256495	3.862548	3.633089	3.481659	3.373754	
10	4.964603	4.102821	3.708265	3.478050	3.325835	3.217175	
11	4.844336	3.982298	3.587434	3.356690	3.203874	3.094613	
12	4.747225	3.885294	3.490295	3.259167	3.105875	2.996120	
13	4.667193	3.805565	3.410534	3.179117	3.025438	2.915269	
14	4.600110	3.738892	3.343889	3.112250	2.958249	2.847726	
15	4.543077	3.682320	3.287382	3.055568	2.901295	2.790465	
16	4.493998	3.633723	3.238872	3.006917	2.852409	2.741311	
17	4.451322	3.591531	3.196777	2.964708	2.809996	2.698660	
18	4.413873	3.554557	3.159908	2.927744	2.772853	2.661305	
19	4.380750	3.521893	3.127350	2.895107	2.740058	2.628318	
20	4.351244	3.492828	3.098391	2.866081	2.710890	2.598978	
21	4.324794	3.466800	3.072467	2.840100	2.684781	2.572712	
22	4.300950	3.443357	3.049125	2.816708	2.661274	2.549061	
23	4.279344	3.422132	3.027998	2.795539	2.639999	2.527655	
24	4.259677	3.402826	3.008787	2.776289	2.620654	2.508189	
25	4.241699	3.385190	2.991241	2.758710	2.602987	2.490410	
26	4.225201	3.369016	2.975154	2.742594	2.586790	2.474109	
27	4.210008	3.354131	2.960351	2.727765	2.571886	2.459108	
28	4.195972	3.340386	2.946685	2.714076	2.558128	2.445259	
29	4.182964	3.327654	2.934030	2.701399	2.545386	2.432434	
30	4.170877	3.315830	2.922277	2.689628	2.533555	2.420523	
31	4.159615	3.304817	2.911334	2.678667	2.522538	2.409432	
32	4.149097	3.294537	2.901120	2.668437	2.512255	2.399080	
33	4.139252	3.284918	2.891564	2.658867	2.502635	2.389394	
34	4.130018	3.275898	2.882604	2.649894	2.493616	2.380313	
35	4.121338	3.267424	2.874187	2.641465	2.485143	2.371781	
36	4.113165	3.259446	2.866266	2.633532	2.477169	2.363751	
37	4.105456	3.251924	2.858796	2.626052	2.469650	2.356179	
38	4.098172	3.244818	2.851741	2.618988	2.462548	2.349027	
39	4.091279	3.238096	2.845068	2.612306	2.455831	2.342262	
40	4.084746	3.231727	2.838745	2.605975	2.449466	2.335852	
41	4.078546	3.225684	2.832747	2.599969	2.443429	2.329771	
42	4.072654	3.219942	2.827049	2.594263	2.437693	2.323994	
43	4.067047	3.214480	2.821628	2.588836	2.432236	2.318498	
44	4.061706	3.209278	2.816466	2.583667	2.427040	2.313264	
45	4.056612	3.204317	2.811544	2.578739	2.422085	2.308273	
46	4.051749	3.199582	2.806845	2.574035	2.417356	2.303509	
47	4.047100	3.195056	2.802355	2.569540	2.412837	2.298956	
48	4.042652	3.190727	2.798061	2.565241	2.408514	2.294601	
49	4.038393	3.186582	2.793949	2.561124	2.404375	2.290432	
50	4.034310	3.182610	2.790008	2.557179	2.400409	2.286436	
51	4.030393	3.178799	2.786229	2.553395	2.396605	2.282603	
52	4.026631	3.175141	2.782600	2.549763	2.392953	2.278923	
53	4.023017	3.171626	2.779114	2.546273	2.389444	2.275388	
54	4.019541	3.168246	2.775762	2.542918	2.386070	2.271989	
55	4.016195	3.164993	2.772537	2.539689	2.382823	2.268717	
56	4.012973	3.161861	2.769431	2.536579	2.379697	2.265567	
57	4.009868	3.158843	2.766438	2.533583	2.376684	2.262532	
58	4.006873	3.155932	2.763552	2.530694	2.373780	2.259605	
59	4.003983	3.153123	2.760767	2.527907	2.370977	2.256780	
60	4.001191	3.150411	2.758078	2.525215	2.368270	2.254053	
61	3.998494	3.147791	2.755481	2.522615	2.365656	2.251418	
62	3.995887	3.145258	2.752970	2.520101	2.363128	2.248871	
63	3.993365	3.142809	2.750541	2.517670	2.360684	2.246408	
64	3.990924	3.140438	2.748191	2.515318	2.358318	2.244024	
65	3.988560	3.138142	2.745915	2.513040	2.356028	2.241716	
66	3.986269	3.135918	2.743711	2.510833	2.353809	2.239480	
67	3.984049	3.133762	2.741574	2.508695	2.351658	2.237312	
68	3.981896	3.131672	2.739502	2.506621	2.349573	2.235210	
69	3.979807	3.129644	2.737492	2.504609	2.347550	2.233171	
70	3.977779	3.127676	2.735541	2.502656	2.345586	2.231192	
71	3.975810	3.125764	2.733647	2.500760	2.343680	2.229271	
72	3.973897	3.123907	2.731807	2.498919	2.341828	2.227404	

df2	df1	1	2	3	4	5	6
80	3.960352	3.110766	2.718785	2.485885	2.328721	2.214193	
81	3.958852	3.109311	2.717343	2.484441	2.327269	2.212730	
82	3.957388	3.107891	2.715937	2.483034	2.325854	2.211303	
83	3.955961	3.106507	2.714565	2.481661	2.324473	2.209911	
84	3.954568	3.105157	2.713227	2.480322	2.323126	2.208554	
85	3.953209	3.103839	2.711921	2.479015	2.321812	2.207229	
86	3.951882	3.102552	2.710647	2.477740	2.320529	2.205936	
87	3.950587	3.101296	2.709402	2.476494	2.319277	2.204673	
88	3.949321	3.100069	2.708186	2.475277	2.318053	2.203439	
89	3.948084	3.098870	2.706999	2.474089	2.316858	2.202234	
90	3.946876	3.097698	2.705838	2.472927	2.315689	2.201056	
91	3.945694	3.096553	2.704703	2.471791	2.314547	2.199905	
92	3.944539	3.095433	2.703594	2.470681	2.313431	2.198779	
93	3.943409	3.094337	2.702509	2.469595	2.312339	2.197679	
94	3.942303	3.093266	2.701448	2.468533	2.311270	2.196602	
95	3.941222	3.092217	2.700409	2.467494	2.310225	2.195548	
96	3.940163	3.091191	2.699393	2.466476	2.309202	2.194516	
97	3.939126	3.090187	2.698398	2.465480	2.308200	2.193506	
98	3.938111	3.089203	2.697423	2.464505	2.307220	2.192518	
99	3.937117	3.088240	2.696469	2.463550	2.306259	2.191549	
100	3.936143	3.087296	2.695534	2.462615	2.305318	2.190601	
101	3.935189	3.086371	2.694618	2.461698	2.304396	2.189672	
102	3.934253	3.085465	2.693721	2.460800	2.303493	2.188761	
103	3.933337	3.084577	2.692841	2.459920	2.302608	2.187868	
104	3.932438	3.083706	2.691979	2.459057	2.301739	2.186993	
105	3.931556	3.082852	2.691133	2.458210	2.300888	2.186134	
106	3.930692	3.082015	2.690303	2.457380	2.300053	2.185293	
107	3.929844	3.081193	2.689490	2.456566	2.299234	2.184467	
108	3.929012	3.080387	2.688691	2.455767	2.298431	2.183657	
109	3.928195	3.079596	2.687908	2.454983	2.297642	2.182862	
110	3.927394	3.078819	2.687139	2.454213	2.296868	2.182082	
111	3.926607	3.078057	2.686384	2.453458	2.296109	2.181316	
112	3.925834	3.077309	2.685643	2.452716	2.295363	2.180564	
113	3.925076	3.076574	2.684916	2.451988	2.294630	2.179825	
114	3.924330	3.075853	2.684201	2.451273	2.293911	2.179100	
115	3.923599	3.075144	2.683499	2.450571	2.293205	2.178387	
116	3.922879	3.074447	2.682809	2.449880	2.292510	2.177687	
117	3.922173	3.073763	2.682132	2.449202	2.291828	2.177000	
118	3.921478	3.073090	2.681466	2.448536	2.291158	2.176324	
119	3.920796	3.072429	2.680811	2.447881	2.290499	2.175659	
120	3.920124	3.071779	2.680168	2.447237	2.289851	2.175006	
121	3.919465	3.071140	2.679535	2.446603	2.289214	2.174364	
122	3.918816	3.070512	2.678913	2.445981	2.288588	2.173733	
123	3.918178	3.069894	2.678301	2.445368	2.287972	2.173112	
124	3.917550	3.069286	2.677699	2.444766	2.287367	2.172501	
125	3.916932	3.068689	2.677107	2.444174	2.286771	2.171900	
126	3.916325	3.068100	2.676525	2.443591	2.286184	2.171309	
127	3.915727	3.067521	2.675951	2.443017	2.285608	2.170727	
128	3.915138	3.066952	2.675387	2.442453	2.285040	2.170155	
129	3.914559	3.066391	2.674832	2.441897	2.284481	2.169591	
130	3.913989	3.065839	2.674286	2.441350	2.283931	2.169036	
131	3.913428	3.065296	2.673748	2.440812	2.283389	2.168490	
132	3.912875	3.064761	2.673218	2.440282	2.282856	2.167953	
133	3.912331	3.064234	2.672696	2.439760	2.282331	2.167423	
134	3.911795	3.063715	2.672182	2.439246	2.281814	2.166902	
135	3.911267	3.063204	2.671676	2.438739	2.281305	2.166388	
136	3.910747	3.062700	2.671178	2.438240	2.280803	2.165882	
137	3.910234	3.062204	2.670687	2.437749	2.280309	2.165384	
138	3.909729	3.061716	2.670203	2.437265	2.279822	2.164893	
139	3.909232	3.061234	2.669726	2.436788	2.279342	2.164409	
140	3.908741	3.060760	2.669256	2.436317	2.278869	2.163932	
141	3.908258	3.060292	2.668793	2.435854	2.278403	2.163462	
142	3.907782	3.059831	2.668337	2.435397	2.277943	2.162998	
143	3.907312	3.059376	2.667887	2.434947	2.277490	2.162542	
144	3.906849	3.058928	2.667443	2.434503	2.277044	2.162091	
145	3.906392	3.058486	2.667006	2.434065	2.276603	2.161647	
146	3.905942	3.058050	2.666574	2.433633	2.276169	2.161209	
147	3.905498	3.057621	2.666149	2.433208	2.275741	2.160778	
148	3.905060	3.057197	2.665729	2.432788	2.275319	2.160352	
149	3.904628	3.056779	2.665315	2.432374	2.274902	2.159932	
150	3.904202	3.056366	2.664907	2.431965	2.274491	2.159517	
151	3.903781	3.055959	2.664504	2.431562	2.274086	2.159108	
152	3.903366	3.055558	2.664107	2.431164	2.273686	2.158705	
153	3.902957	3.055162	2.663715	2.430772	2.273291	2.158307	
154	3.902553	3.054771	2.663328	2.430385	2.272901	2.157914	
155	3.902154	3.054385	2.662946	2.430002	2.272517	2.157526	
156	3.901761	3.054004	2.662569	2.429625	2.272137	2.157143	
157	3.901372	3.053628	2.662196	2.429253	2.271763	2.156766	
158	3.900989	3.053257	2.661829	2.428885	2.271393	2.156393	
159	3.900610	3.052891	2.661466	2.428522	2.271028	2.156025	

Lampiran 26 Surat Izin Observasi Awal

	YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN PROGDI : PPKN, PBSI & D, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING, PEND. EKOP., DAN PEND. IPA (STATUS TERAKREDITASI) SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL	
	Nomor	: 001/PE/K/A-2/FKIP-UPS/I/20
	Lampiran	: -
	Perihal	: <i>Permohonan Izin Observasi Awal</i>
Tegal, 1 Januari 2020		
<p>Yth. Kepala BAAK UPS Tegal</p> <p>di-</p> <p style="text-align: center;">Tempat</p>		
<p>Dengan hormat kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami,</p> <p>Nama : I'Anatul Maula</p> <p>NPM : 1316500013</p> <p>Program Studi : Pendidikan Ekonomi</p> <p>Maksud : Studi lapangan/observasi awal dalam rangka penyusunan Skripsi Strata 1 FKIP UPS Tegal.</p> <p>Judul :</p> <p style="text-align: center;">“PENGARUH PELAYANAN AKADEMIK MELALUI FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL TAHUN 2020”</p> <p>Pembimbing I : A. Rony Yulianto, M.Pd</p> <p style="padding-left: 100px;">II : Dr. Beni Habibi, M.Pd</p> <p>Selanjutnya, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi bimbingan dan arahan agar mahasiswa kami tersebut bisa menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.</p> <p>Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.</p>		
		a.n. Dekan, Wakil Dekan I Bid. Akademik, <u>Dr. Suriswo, M.Pd.</u> NIPY 12951631967
<p>Tembusan :</p> <p>- Dekan sebagai laporan</p>		

Lampiran 27 Surat Izin Penelitian

	YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN PROGDI : PPKN, PBSI & D, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING, PEND. EKOP, DAN PEND. IPA (STATUS TERAKREDITASI) SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL	
Nomor	: 032/PS/FKIP/UPS/SM/2020	Tegal, 13 juli 2020
Lampiran	: 1 Lembar	
Perihal	: <i>Permohonan Izin Studi Lapangan (Penelitian)</i>	
Yth. Kepala Program Studi Pendidikan Ekonomi		
di - Tempat		
Dengan hormat kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami,		
Nama	: Fanatul Maula	
NPM	: 1316500013	
Program Studi	: Pendidikan Ekonomi	
Maksud	: Studi lapangan/observasi awal dalam rangka Penyusunan Skripsi Strata I FKIP UPS Tegal.	
Judul	:	
"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020"		
Pembimbing I : A Rony Yulianto, M.Pd		
II : Dr. Beni Habibi, M.Pd		
Selanjutnya, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberi bimbingan dan arahan agar mahasiswa kami tersebut dapat menyelesaikan skripsi dan studi dengan baik.		
Demikian, atas bantuan dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.		
		a.n. Dekan, Wakil Dekan I Bid. Akademik,
		 NIPY 12951631967
Tembusan : Dekan sebagai laporan		

Lampiran 28 Jurnal Bimbingan Skripsi Pembimbing I

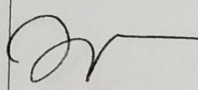
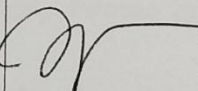
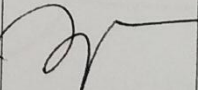
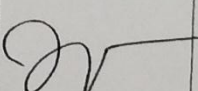
JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

- a. Nama : Panatul Maula
 b. NPM : 1316500013
 c. Program Studi : Pendidikan Ekonomi
 d. Judul Skripsi :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal 2019/2020”

Pembimbing : I. A. Rony Yulianto, M.Pd
 II. Dr. Beni Habibi, M.Pd

PEMBIMBING I

NO	Hari, Tanggal	Maksud Bimbingan	Uraian Hasil bimbingan	Tandatangan Pembimbing
1.	15/4 ²⁰²⁰	BAB I	masalah proposal	
2.	16/6 ²⁰²⁰	BAB II + I	Tesi di bab I sesuai Bab I!	
3.	01/7 ²⁰²⁰	BAB II + III Kuesioner	kuesioner pembaca Ba	
4.	06/7 ²⁰²⁰	Kuesioner Bab III	Kuesioner OK lanjut ke penelitian ambil data	

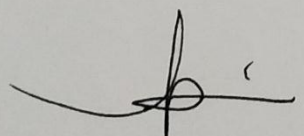
5.	9/7 ²⁰²⁰	Pengambilan Data.	Iseng oleh dya	
6.	19/7 ²⁰²⁰	Bab IV	Pembahasan mura	
7.	22/7 ²⁰²⁰	Bab IV-V	perbaiki pembahasan jadi ada angka lagi	
8	23/7 ²⁰²⁰	Bab IV-V	acc	

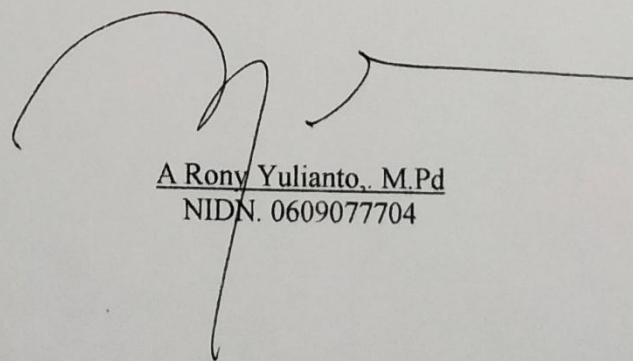
Tegal, Februari 2020

Mengetahui,

Ka. Progd PE

Pembimbing I


Dr. Faridah, M.Si
 NIDN. 0010125901

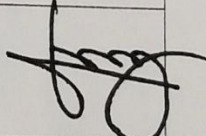
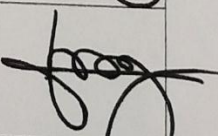
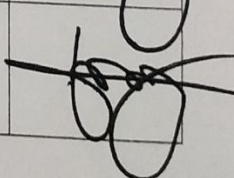

A Rony Yulianto, M.Pd
 NIDN. 0609077704

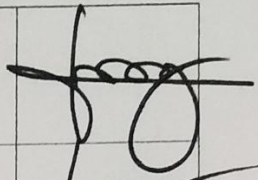
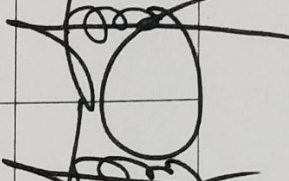
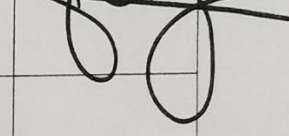
Lampiran 29 Jurnal Bimbingan Skripsi Pembimbing II

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Panatul Maula
2. NPM : 1316500013
3. Program Studi : Pendidikan Ekonomi
4. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Pancasakti Tegal Tahun Akademik 2019/2020
5. Pembimbing : I. A. Rony Yulianto, M.Pd
II. Dr. Beni Habibi, M.Pd

Pembimbing II

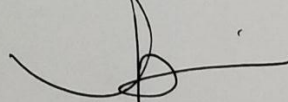
No	Hari/Tanggal	Maksud Bimbingan	Uraian Hasil Bimbingan	Tanda Tangan Pembimbing
1	2	3	4	5
1.	Rabu 13/5 2020		Revisi Bab 3	
2.	Kamis 20/5 2020		Revisi Angket	
3.	Senin 8/ Juni 2020		Revisi Pembahasan	

4.	13/2020 6		Ace Kuesioner	
5.	24/2020 7		Penisi Bab IV	
6.	27/2020 7		Ace	

Tegal, April 2020

Mengetahui,

Ka. Prodi




Dr. Faridah, M.Si
NIDN. 0010125901

Pembimbing II

Dr. Beni Habibi, M.Pd
NIDN. 062402103

Lampiran 30 Berita Acara

	<p>YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN PROGDI : PPKN, PBSI & D, PBI, PEND. MATEMATIKA, BIMBINGAN DAN KONSELING, PEND. EKOP DAN PEND. IPA (STATUS TERAKREDITASI) SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL</p>
---	---

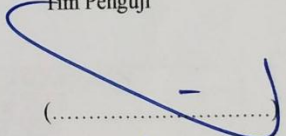
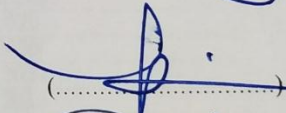

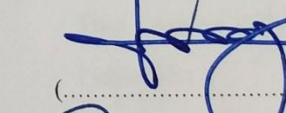
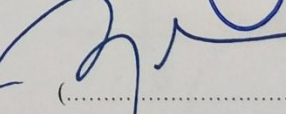
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
No: 284/K/A-2/FKIP-UPS/VII/2020

Dengan ini Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal Nomor : 273/K/A-2/FKIP/UPS/VII/2020 tanggal 6 Juli 2020 menyatakan bahwa pada hari Kamis tanggal 30 Juli 2020 pukul 08.00 WIB sampai dengan selesai telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa FKIP UPS Tegal:


Nama	: Ianatul Maula
N P M	: 1316500013
Progdi	: Pendidikan Ekonomi
Judul Skripsi	:
	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP LOYALITAS MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL TAHUN AKADEMIK 2019/2020
Nilai	: Angka Huruf
Keterangan	: LULUS

Demikian berita acara ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tegal, Agustus 2020
Tim Penguji

<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua : Dr. Suriswo, M.Pd NIDN : 0616036701 Pangkat/ Gol : Penata / III / C Jabatan : Lektor 2. Sekretaris : Dr. Faridah, M.Si NIDN : 0010125901 Pangkat/Gol : Pembina Tk I/ IV B Jabatan : Lektor 3. Penguji I : Neni Hendaryati, M.Pd NIDN : 0625068402 Pangkat / Golongan : Penata / III C Jabatan : Lektor 4. Penguji II/Pembimbing II : Dr. Beni Habibi, M. Pd NIDN : 0624028103 Pangkat / Golongan : Penata / III C Jabatan : Lektor 5. Penguji III : A. Rony Yulianto, M. Pd NIDN : 0609077704 Pangkat / Golongan : Penata / III C Jabatan : Lektor 	 (.....)  (.....)  (.....)  (.....)  (.....)
--	--

Mengetahui,
Dekan FKIP,
Wakil Dekan I


Dr. Suriswo, M.Pd
 NIDN. 0616036701



YAYASAN PENDIDIKAN PANCASAKTI TEGAL
UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGDI — PPKN, PBSI & D, PBI dan PENDIDIKAN MATEMATIKA
BIMBINGAN DAN KONSELING, PEND. EKOP (STATUS TERAKREDITASI)
SEKRETARIAT : JL. HALMAHERA KM. 1 TELP. (0283) 357122 TEGAL

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Dengan ini Komisi Pembimbing Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal, yang terdiri atas:

1. Pembimbing I
Nama : **A. Rony Yulianto, M. Pd**
NIDN : 0609077704
Pangkat / Golongan : Penata / III C
Jabatan : Lektor

2. Pembimbing II
Nama : **Dr. Beni Habibi, M. Pd**
NIDN : 0624028103
Pangkat / Golongan : Penata / III C
Jabatan : Lektor

Menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini :

Nama : TANATUL MAULA
NPM : 1316500013
Jurusan / Prodi : FKIP / Pendidikan Ekonomi

Telah menyelesaikan SKRIPSI dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AKADEMIK DAN FASILITAS PENDIDIKAN TERHADAP
LOYALITAS MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI FKIP UNIVERSITAS PANCASAKTI TEGAL
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

Dengan tahap pelaksanaan sebagai berikut :

NO	TAHAPAN	TANGGAL PELAKSANAAN
1.	Pengajuan Judul	5 Desember 2019
2.	Penulisan Proposal	14 Januari 2020
3.	Pelaksanaan Penelitian	9 Juli 2020
4.	Pengumpulan Data	9 Juli 2020
5.	Analisis Data	10 Juli 2020
6.	Penyusunan Laporan Skripsi	23 Juli 2020

Skripsi tersebut telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Pancasakti Tegal pada hari Kamis tanggal 30 Juli 2020

Demikian Berita Acara Bimbingan Skripsi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tegal, Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

A. Rony Yulianto, M. Pd
NIDN. 0609077704

Dr. Beni Habibi, M. Pd
NIDN.0624028103

Mengetahui,

Dekan FKIP,
Wakil Dekan I



Dr. Suriswo, M. Pd
NIDN. 0616036701